



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Percepciones de responsabilidad social empresarial en las  
MYPE del sector alojamiento de la provincia de Tarma,  
región Junín – 2018

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y  
GOBERNABILIDAD

**AUTORA:**

Mg. Andrea Soledad Orihuela Ponciano

ORCID: 0000-0003-1693-7538

**ASESOR:**

Dr. Rafael Chamarro Mejía

ORCID: 0000-0002-3417-5621

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACION:**

Gestión ambiental y del territorio

**Perú – 2019**

---

Dra. Sandra Ramírez Lau  
Presidente

---

Dr. Moisés Huamancaja Espinoza  
Secretario

---

Dr. Rafael Chamarro Mejía  
Vocal

**Dedicatoria:**

A Linda y Andrés, mis amados hijos, por haber motivado cada actividad académica y comprendido mi ausencia en los tres años de mis estudios de doctorado.

A Teófilo Orihuela y Virginia Ponciano, mis padres que siempre motivaron cada emprendimiento.

**Andrea**

## **Agradecimiento**

Agradezco sinceramente a quienes contribuyeron en la culminación de esta investigación, especialmente agradezco a:

A la Escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo por brindarme la oportunidad de continuar mis estudios de doctorado en nuestro departamento de Junín.

Los propietarios y administradores de las MYPE de alojamiento de la Provincia de Tarma, por facilitar la información valiosa de microempresas para la realización de este estudio, que servirá para desarrollar de políticas públicas que permitan el desarrollo de las MYPE del sector alojamiento en la Provincia de Tarma, y sirvan como modelo de desarrollo replicable para otras regiones del Perú.

A los asesores Dr. Rafael Chamarro Mejía, Dr. Moisés Huamancaja Espinoza quienes con mucha paciencia me acompañaron en el mejoramiento de mi trabajo de investigación.

Al Sr. Richard Quispe Ingaruca, Presidente de la Cámara Provincial de Turismo de Tarma, por proporcionarme las condiciones más adecuadas de colaboración en el acopio de información y por brindarme sus opiniones sobre la Responsabilidad Social Empresarial de las MYPE de alojamiento en la Provincia de Tarma.

Al Dr. Bécquer Fraubeth Camayo Lapa, Decano de la Facultad de Ciencias Aplicadas de la Universidad Nacional del Centro del Perú, a los jóvenes universitarios de la Escuela de Administración Hotelera y Turismo, Promoción 2018, por constituirse en el equipo de investigación que hizo posible el recojo de información, desarrollando la entrevistas y encuestas de investigación en las MYPE de alojamiento de la Provincia de Tarma.

### **Declaración Jurada de Autenticidad**

Yo, Andrea Soledad Orihuela Ponciano, con DNI N° 40710479 estudiante del Programa de Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada "Percepciones de Responsabilidad Social Empresarial en las MYPE del sector alojamiento de la Provincia de Tarma, Región Junín – 2018", declaro bajo juramento que:

1. La investigación es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La investigación no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la investigación se constituyen en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presunción de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Huancayo, 08 de junio de 2019.



---

Mg. Andrea Soledad Orihuela Ponciano

DNI N° 40710479

## **Presentación**

A los Señores Miembros del Jurado Evaluador de la Escuela de Pos Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Huancayo presento la Tesis para obtener el Grado Académico de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad, investigación titulada: “Percepciones de Responsabilidad Social Empresarial en las MYPE del sector alojamiento de la Provincia de Tarma, Región Junín – 2018”; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo.

El trabajo de investigación consta de ocho capítulos. El primer capítulo atañe a la introducción, la cual trata sobre la realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, la justificación del estudio, la hipótesis y los objetivos.

En el capítulo segundo se desenvuelve el método, que implica el diseño de investigación, las variables, la operacionalización, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, la validez y confiabilidad, los métodos de análisis de datos y los aspectos éticos.

El tercer capítulo corresponde a los resultados de investigación, desarrollando en amplitud la categorización y subcategorización de la variable de investigación.

El cuarto capítulo desarrolla la discusión, donde se distinguen los resultados de la investigación con otros estudios, identificando sus debilidades y fortalezas, encuadrándose en el contexto de estudio y el marco teórico de referencia.

El quinto capítulo desarrolla las conclusiones, que se constituyen como opiniones de cierre de la investigación realizada para aportar con el desarrollo del conocimiento científico y académico.

El sexto capítulo comprende las recomendaciones que se constituye como aportes o sugerencias de la investigación.

El séptimo capítulo desarrolla el capítulo propuesta, donde se realizan planteamientos de la investigación.

El octavo capítulo trata sobre las Referencias, donde se pormenoriza la bibliografía. Finalmente se exhibe los Anexos de investigación.

La Autora.

## Índice

Carátula	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria:	iii
Agradecimiento	iv
Declaración Jurada de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
RESUMO	xi
I. INTRODUCCION	12
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Trabajos previos	19
1.3. Teorías relacionadas al tema	24
1.4. Formulación del problema	36
1.5. Justificación del estudio	36
1.6. Hipótesis	37
1.7. Objetivos	38
II. MÉTODO	38
2.1. Enfoque de Investigación:	38
2.2. Diseño de investigación	39
2.3. Categorías, subcategorías, operacionalización	40
2.4. Población y muestra	44
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos y validez	44
2.6. Métodos de análisis de datos	45
2.7. Aspectos éticos	46
III. RESULTADOS	47
IV. DISCUSIÓN	60
V. CONCLUSIONES	61
VI. RECOMENDACIONES	66
VII. PROPUESTA	68

VIII. REFERENCIAS	73
ANEXOS	75
- Instrumentos	
- Validez de los instrumentos	
- Matriz de consistencia	
- Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio	
- Otras evidencias	



## **Resumen**

El estudio desarrolló como problema investigación: ¿Cuál es la percepción sobre la Responsabilidad Social Empresarial en las empresas de alojamiento de la Provincia de Tarma, Región Junín – 2018?, tuvo como objetivo explicar las percepciones de responsabilidad social empresarial (RSE) en las MYPE del sector alojamiento de la Provincia de Tarma, Región Junín – 2018. La población estuvo constituida por el conjunto de MYPE de alojamiento asociadas a la Cámara de Turismo de la Provincia de Tarma.

En esta investigación utilizó para su propósito, el enfoque de investigación cualitativo (fenomenológico y hermenéutico), lo que permitió comprender la problemática de las percepciones sobre Responsabilidad Social Empresarial en las MYPE de alojamiento de la Provincia de Tarma, Región Junín - 2018.

La investigación concluye que existe evidencia para afirmar que: un fuerte componente cultural - económico en las percepciones de los empresarios de la MYPE de alojamiento sobre la Responsabilidad Social Empresarial, considerando las evidencias de la gestión empresarial, y las decisiones de los empresarios de la MYPE.

**Palabras claves:** Responsabilidad Social Empresarial RSE MYPE y RSE de alojamiento Tarma.

## **Abstract**

The study developed as a research problem: What is the perception of Corporate Social Responsibility in the accommodation companies of the Province of Tarma, Junín Region - 2018?, it aimed to explain the perceptions of corporate social responsibility (CSR) in the MYPE of the lodging sector of the Province of Tarma, Junín Region - 2018. The population was constituted by the set of MYPE accommodation associated with the Tourism Chamber of the Province of Tarma.

In this research he used the qualitative research approach (phenomenological and hermeneutic) for his purpose, which allowed him to understand the problem of perceptions of Corporate Social Responsibility in the hosting MYPE of the Province of Tarma, Junín Region - 2018.

The investigation concludes that there is evidence to affirm that: a strong cultural - economic component in the perceptions of the entrepreneurs of the MYPE of accommodation on Corporate Social Responsibility, considering the evidences of the business management, and the decisions of the entrepreneurs of the MYPE .

**Keywords:** Corporate Social Responsibility CSR MYPE and CSR of Tarma hosting.

## **Resumo**

O estudo desenvolveu-se como um problema de pesquisa: Qual é a percepção da Responsabilidade Social Corporativa nas empresas de alojamento da Província de Tarma, Região de Junín - 2018 ?, teve como objetivo explicar as percepções de responsabilidade social corporativa (RSC) no MYPE do setor de hospedagem da Província de Tarma, região de Junín - 2018. A população foi constituída pelo conjunto de alojamentos MYPE associados à Câmara de Turismo da Província de Tarma.

Nesta pesquisa, ele usou a abordagem de pesquisa qualitativa (fenomenológica e hermenêutica) para o seu propósito, o que lhe permitiu compreender o problema das percepções de Responsabilidade Social Corporativa no acolhimento MYPE da Província de Tarma, Região Junín - 2018.

A investigação conclui que há evidências para afirmar que: um forte componente cultural - econômico nas percepções dos empresários do MYPE de acomodação sobre Responsabilidade Social Empresarial, considerando as evidências da gestão empresarial, e as decisões dos empresários do MYPE. .

**Palavras-chave:** Responsabilidade Social Corporativa CSR MYPE e RSE de hospedagem Tarma.

## **I. INTRODUCCION**

### **1.1. Realidad problemática**

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es un tópico de novedoso interés que surgió de la inquietud que posee el mundo para lograr la fabricación de productos de manera realmente sostenible; que se entiende como una forma de hacer negocios respetando la normas éticas, los individuos, las sociedades y el medio ambiente; así pues se le considera como un paquete de políticas, acciones y programas responsables que están compuestos en todo el proceso de operaciones de los negocios y en la toma de decisiones.

Según la definición realizada la responsabilidad social se fundamenta en la ética, como un elemento esencial a la actividad empresarial; de esta manera es necesario precisar el concepto de ética, que se detalla como el saber dinámico y constructivo, que se traduce en hechos precisos que analiza de forma reflexiva el comportamiento humano, es un conocimiento normativo que pretende orientar indirectamente los trabajos de las personas, recapacitando sobre las diferentes maneras de explicar razonadamente la existencia íntegra, de forma que su modo de orientar el trabajo es indirecto.

Al incorporar el concepto a las organizaciones empresariales se entiende que el comportamiento ético organizacional dentro de la Responsabilidad Social Empresarial se relaciona con la forma en que operan las organizaciones de acuerdo a las pautas morales que direccionan a la sociedad.

La responsabilidad social empresarial opera desde la perspectiva de 11 principios generales que son su fundamento siendo estos principios:

1. Favorecer el desarrollo económico, social y medioambiental para alcanzar el avance sostenible.
2. Tratar con respeto los derechos humanos de las poblaciones vulneradas por las actividades empresariales de acuerdo con los

convenios y responsabilidades internacionales del país donde la empresa opera.

3. Fortalecer las capacidades de la población local a través de una estrecha colaboración con la comunidad, incorporando a las asociaciones empresariales, desarrollando a la vez las actividades de la empresa en los mercados de una manera simultánea con la necesidad de actividades comerciales sanas.
4. Promover la formación del personal, particularmente a través de la creación de nuevas oportunidades de empleo y la oferta de formación para los trabajadores.
5. Evitar exoneraciones no observadas en las leyes o normas vinculadas con el medioambiente, el trabajo, la seguridad e higiene, la salud, la fiscalización, los estímulos financieros u otros similares.
6. Practicar y aplicar principios correctos de dirección empresarial.
7. Fortalecer y emplear prácticas de autocontrol y métodos de gestión eficaces que produzcan una relación de confianza mutua entre las empresas y la sociedad en la realizan sus actividades.
8. Fomentar el conocimiento de las políticas empresariales, mediante una comunicación apropiada de las mismas, inclusive por medio de eventos de formación.
9. Evitar la discriminación de los trabajadores que realicen informes para la dirección o, para las autoridades públicas competentes sobre las prácticas contrarias a la ley, a las normas o a las políticas de la organización.
10. Estimular, cuando sea posible, a los socios de la empresa, proveedores y subcontratistas, para que apliquen principios de conducta empresarial compatibles con las Directrices.
11. Evitar cualquier impertinencia prohibida en actividades políticas de la localidad.

Empero que la responsabilidad social empresarial surgió hasta finales del siglo XX, durante la última década del último milenio se ha convertido en un tema cada vez más importante en las agendas

empresariales. Muchas organizaciones se han desarrollado en el asunto, marchando más allá de la observancia de la ley o de la operación humanitaria para considerar temas más importantes del negocio, como la gestión del riesgo, la creación de valor, y la innovación.

Este apogeo de la responsabilidad social empresarial ha producido que tanto grandes como pequeñas empresas apunten a su consecución con la intención de ser más competitivas y alcanzar nuevos mercados, pues los clientes cada día son más juiciosos sobre el valor de apoyar a las organizaciones que promueven el bienestar de la comunidad y no solo por incrementar sus dividendos.

El progresivo interés por la RSE ha originado a un coloquio fecundo entre los diversos actores de la sociedad civil como las ONG. Los gobiernos locales, el sector académico, el gremio empresarial y los colaboradores, primordialmente en torno a lo que significa en la práctica que una empresa sea socialmente responsable, originando una gran diversidad de manuales, códigos de conducta, guías, indicadores, y procedimientos de planificación. Existen, no obstante, cuatro elementos básicos que cualquier empresa debe tener en consideración para lograr la responsabilidad social:

1. Identificación de los efectos sobre grupos de interés. Éste es el elemento primordial para la mejora de la RSE. La organización reconoce que sus procedimientos producen consecuencias sobre las personas y sobre el medioambiente, y ubica a las personas u organizaciones influenciadas. La comprensión y la gestión apropiada de esos efectos solicitan la sugerencia con esos públicos afectados, pues la responsabilidad de la organización no se puede especificar solamente a partir de lo que la empresa considera que es bueno para la sociedad ya que es indispensable que se permita a los públicos interesados opinar sobre la manera cómo la empresa debería actuar, la opinión de esos públicos constituye un insumo de primera importancia para tomar decisiones en los distintos niveles

de la compañía, desde la definición de sus principios y valores hasta la identificación de indicadores que permitan evaluar el nivel de satisfacción de los trabajadores.

2. Incorporación en la visión, misión y valores: precisar la visión y el conjunto de valores fundamentales de la empresa es un paso clave en el proceso de definir la estrategia de responsabilidad social, pues con ellos se establece el marco de referencia dentro del cual una compañía incorpora la responsabilidad social. Si bien la junta directiva y el personal de más alto rango de la empresa pueden establecer estas definiciones, es vital que otros públicos interesados, como empleados y accionistas, sean parte del proceso, para garantizar que éste refleje sus intereses y en consecuencia, se sientan parte del compromiso de la empresa.
3. Definición de políticas, procedimientos e Indicadores: con un marco claro de visión, misión y valores, la empresa puede desarrollar políticas específicas para cada área, así como establecer procedimientos adecuados y escoger indicadores para medir los logros en esas áreas específicas. Mientras hoy existe más o menos acuerdo sobre los indicadores más adecuados para evaluar el desempeño económico y ambiental de una empresa, no sucede lo mismo con los indicadores para medir el comportamiento social. De allí la importancia de establecer lazos con los públicos interesados; sólo cuando una empresa logre determinar la verdadera dimensión del impacto de sus operaciones, podrá identificar indicadores para evaluar su desempeño frente a cada impacto en particular.
4. Gobernabilidad corporativa, responsabilidad para rendir cuentas y verificación: las empresas deben determinar los mecanismos externos e internos para verificar el compromiso y cumplimiento con sus propios estándares y para rendir cuentas a los públicos interesados. Hay quienes abogan por un control más fuerte por parte del Estado sobre las empresas en este campo, sin embargo, hoy por hoy es principalmente una actividad voluntaria de las empresas, que se beneficia grandemente con procesos de

información serios y con verificación extrema, que permiten a los públicos interesados evaluar el desempeño y el cumplimiento de compromisos por parte de las compañías.

La responsabilidad social empresarial o corporativa cuenta con dos dimensiones o vertientes, la una es interna y la otra externa; respecto a la dimensión interna, que es la que más afecta a las Pyme, destaca cuatro grandes áreas de impacto:

1. La gestión de recursos humanos: tiene como principal desafío la atracción y retención de talento, puede beneficiarse con prácticas socialmente responsables como el aprendizaje permanente, la responsabilidad de los trabajadores, la mejora de la información, el equilibrio entre trabajo, familia y ocio, las políticas de diversidad, la igualdad laboral de la mujer, la participación de los trabajadores en los beneficios o el accionariado, el seguimiento activo de los trabajadores de baja y las prácticas responsables de contratación.
2. La seguridad y salud en el lugar de trabajo: es también un ámbito claro de incidencia de una responsabilidad social voluntariamente asumida y que vaya más allá de las prescripciones legislativas obligatorias. Esto es especialmente claro en lo que afecta a la inclusión de criterios de salud y seguridad en el trabajo en el régimen de las subcontratas de las empresas.
3. La adaptación al cambio: hace referencia a las reestructuraciones en las que se están viendo inmersas un gran número de empresas. Reestructurar desde un punto de vista socialmente responsable, significa equilibrar y tener en cuenta los intereses y preocupaciones de todos los afectados por los cambios y las decisiones.
4. La gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales; se refiere a la gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales, considerada como "un marco sólido para el fomento de la responsabilidad social de las empresas". En este orden, considera ventajosas, tanto para el entorno natural como para la empresa, prácticas tales como la disminución del consumo de



recursos y desechos y de las emisiones contaminantes, así como la llamada "política integrada de productos", basada en el análisis de las repercusiones del producto a lo largo de todo su ciclo vital.

En relación con la dimensión externa de la responsabilidad social empresarial esta involucra o se proyecta sobre seis áreas de impacto que son:

1. Comunidades locales: se destaca la inserción de las empresas en su entorno social, contribuyendo a su desarrollo al proporcionar puestos de trabajo, salarios y prestaciones, ingresos fiscales, patrocinio de actividades culturales y deportivas, etc. Igualmente, las empresas interactúan con el medio físico local y de ellas depende, en buena medida, el entorno natural. La imagen de la empresa y por lo tanto su competitividad, se ve influida, muchas veces de manera decisiva, por su condición de agente local y su "conocimiento de los agentes locales, las tradiciones y los recursos del entorno local es un activo que las empresas pueden capitalizar".
2. Los socios comerciales, proveedores y consumidores: cabe afirmar que su respectiva y recíproca colaboración con la empresa, puede reducir la complejidad, los costes y aumentar la calidad. Además, algunas empresas de gran tamaño demuestran su responsabilidad social fomentando, por diferentes vías, el espíritu y las posibilidades reales de desarrollo de las empresas en su región de ubicación. "Como parte de su responsabilidad social, se espera que las empresas intenten ofrecer de manera eficaz, ética y ecológica los productos que los consumidores necesitan y desean".
3. Respeto a los derechos humanos: en las actividades internacionales de las empresas y en las cadenas de suministros mundiales. Engloba esta compleja cuestión la lucha contra la corrupción en los países receptores de inversión, la protección de los derechos laborales básicos o la erradicación del trabajo infantil.

4. Protección del medio ambiente: se refiere a los problemas ecológicos mundiales y al papel de las empresas en la consecución de un desarrollo sostenible en este nivel.

Para finalizar este tema, es tan importante la responsabilidad social empresarial en el desarrollo integral de las naciones que se ha creado la norma internacional ISO 26000, “esta norma que es una guía en responsabilidad social, está diseñada para ser utilizada por organizaciones de todo tipo, tanto en los sectores público como privado, en los países desarrollados y en desarrollo, así como en las economías en transición”. La norma a nivel general orienta a los empresarios sobre los conceptos y principios que integran la responsabilidad social, también orienta sobre los aspectos que deben tenerse en cuenta al abordar el tema dentro de las organizaciones y finalmente los orienta para que estos puedan integrarla en cada una de sus operaciones.

Haciendo referencia específica al sector alojamiento como un subsector que actúa en el sector turismo, esta se define como la actividad que ofrece acomodación u hospedaje a los visitantes, este servicio les permite a los turistas disfrutar cómodamente de sus actividades recreativas, de ocio o laborales. Pero actualmente el servicio de hotelería no solo se limita a la acomodación, sino que ofrece servicios adicionales y complementarios como restaurantes, cafeterías, piscinas, lavandería, entre otras actividades auxiliares que complementan y contribuyen a lograr la plena satisfacción del cliente.

El alojamiento se puede considerar como un servicio indispensable que complementa el desarrollo del turismo, el cual es considerado como “el conjunto de los viajes cuyo objeto es el placer, por motivos comerciales, profesionales, negocios y otros análogos, durante los cuales la ausencia de la residencia habitual es temporal, no son turismo los viajes realizados para trasladarse al lugar de trabajo”. En

otras palabras, la existencia de los hoteles es vital para que los viajeros puedan estar cómodos y disfrutar de sus estancias en otros lugares.

## **1.2. Trabajos previos**

Flores – Ruiz, D. y Bino – Raya, R. (2016), en su investigación *Responsabilidad social en el sector hotelero. Análisis de caso en Córdoba (Argentina)*. GCG Georgetown University – Universia. Refieren que paulatinamente ha aumentado la importancia de la RSE en la actividad turística, especialmente en el sector hotelero, como herramienta que impulsa la sostenibilidad y competitividad en los destinos turísticos. La investigación determina el nivel de conocimiento y aplicación de la RSE en el sector alojamiento, enfocándose en la planta hotelera de Córdoba, con objeto de diferenciar la aplicación de las diferentes dimensiones de la sostenibilidad y por condición hotelera.

El estudio detectó que existe conocimiento, existen las estrategias, los instrumentos, asimismo las operaciones concretadas en cuanto a su aplicación; también se evidencia que aún, que se encuentra en proceso de implementación, enfatizándose que existe debilidad en criterios socio-institucionales. Así pues la investigación indica que la RSE es aplicada, fundamentalmente, por las grandes cadenas hoteleras, siendo el criterio ambiental, y la búsqueda de una mayor rentabilidad, los aspectos más desarrollados. Empero, la aplicación de la RSE no es una excepción de los hoteles de mayor categoría, también los practican las empresas pequeñas y medianas (MYPE) las cuales tienen pocos recursos, siendo su mayor barrera para avanzar en su aplicación integral, a la vez, para informarlo dándole publicidad a su RSE.

Leira, G. (2015), en su investigación *La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en los alojamientos turísticos de Galicia*. Universidade da Coruña. España. Trata sobre la RSC y alojamiento: accesible, justo, solidario y sostenible. Asimismo desarrolla el papel de la RSC en el cambio de modelo turístico. La RSC en los alojamientos turísticos. Pensar el alojamiento rural. El objetivo principal de la

investigación doctoral consistió en conocer la importancia de la Responsabilidad Social Corporativa y los procesos de implementación de sus medidas en las empresas de alojamiento turístico de Galicia, desde la perspectiva de los representantes de las empresas. Analizándose los proyectos socioeconómicos que producen, con los actores sociales involucrados, sus prácticas y, también, su imagen.

La investigación concluye que las medidas más implantadas son aquellas que no generan costo alguno o producen las que tienen inmediato efecto, como son: ahorro de energía, sensibilización del huésped para desarrollar medidas responsables sobre el consumo de agua y el uso de toallas, la reducción de residuos sólidos, la práctica del reciclaje y el empleo de proveedores locales que a la larga permiten el abaratamiento de los costos y la producción de fuentes de trabajo.

Peña, D. y Serra, A. (2012), en su investigación titulada *Responsabilidad social empresarial en el sector turístico, estudio de caso en empresa de alojamiento de la ciudad de Santa Marta, Colombia*. Trata sobre la Responsabilidad social empresarial en el sector turístico, la importancia de la RSE y los impactos del alojamiento. El estudio concluye que no existe una definición generalmente aceptada sobre la cual es un reflejo de la propia naturaleza social del concepto, que fue creado por y para la sociedad, consecuentemente, varía de acuerdo a los diferentes grupos de interés que la integran y de acuerdo al sentido de la misma sociedad.

Justamente, la investigación y los resultados expresados pretenden clarificar a las diferencias de conceptualización y aplicación del concepto de la RSE, mediante el análisis de la conducta empresarial de una empresa turística. Para el caso de estudio, la RSE es una respuesta a los retos que la sociedad más cercana a ella le solicita, especialmente en aspectos de sostenibilidad, en su triple dimensión: ambiental, económica y social. Desde una perspectiva más amplia, la RSE debe ser entendida desde el modelo del Desarrollo Social.

Detalladamente, a partir del análisis íntegro del caso de estudio de las nueve áreas de gestión del hotel verdaderamente relacionadas con la RSE y con los Grupos de Interés, en el ámbito interno como externo de la empresa, se pudo concluir que el establecimiento hotelero, en Prácticas de RSE, es una organización Activa que se encuentra más próxima a la Proactividad que de la Reactividad Legal, pues emprende prácticas de Responsabilidad Social a las que no está obligada legalmente.

Asimismo se demostró un liderazgo en la Dirección para el desarrollo y aplicación de valores y buenas prácticas de RSE en el sector turístico, el cual es muy importante destacar, pues, la RSE se observa mediante las conductas, valores y hábitos que los directores están transmitiendo a todos los trabajadores de la organización y no en los resultados destacables que desde el punto de vista de números o de imagen puedan exhibirse.

Las empresas del sector hotelero de la ciudad de Santa Marta al estar pendiente de la comunidad, de la calidad medioambiental, de los medios socioculturales y del contexto internacional para su desarrollo tienen que programarse renovar su concepción de empresa y desarrollar las capacidades necesarias para asimilar e integrar el concepto y las características de una Empresa Socialmente Responsable. Enfatizando que las empresas de alojamiento se están incrementando en áreas pobres, que tienen ingentes potencialidades naturales, geográficas, ambientales y culturales, importantes para el turismo.

Por tanto, es vertebral la sostenibilidad del turismo, y para ello es clave el desarrollo de la RSE como aspecto fundamental. En el contexto actual es importante que la sociedad comprenda la RSE y desarrolle acciones inmediatas. Destacando la expresión Mahatma Gandhi que señaló al mundo, indicando que los negocios sin moral habían sido uno de los elementos que estaban destruyendo al ser humano, por lo tanto,

se debe procurando desarrollar empresas con ética y moralmente, es decir con Responsabilidad Social Empresarial.

Cardona, D. y Hernández, J. (2011), en su investigación *La Responsabilidad Social Empresarial desde la perspectiva de los gerentes de los hoteles Pymes de la Ciudad de Cartagena*. El estudio realizó el análisis de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) lo cual evidencio que se requiere la caracterización de los agentes con mayor responsabilidad en la acción de las organizaciones. Los empresarios tienen mucha responsabilidad sobre la orientación ética de la organización, sin embargo son los administradores determinan la orientación operativa de la organización.

En su potestad está el decidir las circunstancias orientadas al desarrollo sostenible, enfatizando la obligación social y ambiental de la empresa, y por ello, se convierte en los responsables fundamentales de las acciones, tanto estratégicas como operativas, para la consecución del objetivo social de la empresa y el impacto que esta genere. Por tal circunstancia, se pretendió identificar criterios teóricos sobre la Responsabilidad Social Empresarial y su relación con el rol de la gerencia en la realización de estrategias de RSE.

Cantillo, I. (2014), en su investigación *Responsabilidad Social Empresarial en el sector hotelero de la provincia centro de Boyacá Colombia*, describe la RSE, la cual involucra la observancia de principios fundamentales como: la conducta ética, el respeto hacia los grupos de interés, los derechos humanos; la claridad en las operaciones, la obligación con las normas que regulan el quehacer empresarial, comercial y laboral, la defensa y mantenimiento del medio ambiente.

La investigación concluye que: El 41% de los empresarios hoteleros no conocen el concepto de Responsabilidad Social Empresarial, mientras que un 59% si han escuchado hablar de este.

Vergara, G. (2017) en su investigación *Relación entre la Responsabilidad Social Empresarial y la competitividad de las micro y pequeñas empresas en el distrito de Huanchaco periodo 2012*. Manifiesta que el estudio trata sobre dos variables interrelacionadas la Responsabilidad Social Empresarial y Competitividad de las Micro y Pequeñas Empresas del Distrito de Huanchaco (La Libertad), en el año 2012.

Estableciéndose que las MYPE del Distrito de Huanchaco, poseen un bajo índice de Responsabilidad Social, bajo el enfoque de siete factores: Valores y transparencia, público interno, medio ambiente, proveedores, consumidores y clientes, comunidad y gobierno y sociedad, esta realidad se observa, porque en nuestro país, el marco legal sobre RSE es incipiente, lo que impide a la MYPE desarrollar un concepto claro sobre la RSE. De igual manera, manifiesta que los compromisos de autorregulación producen indicadores e información que no son claros para la apropiada evaluación de la actividad empresarial, lo que ocasiona a que las MYPE del Distrito de Huanchaco no sean sostenibles en el tiempo.

También; se determinó el bajo nivel de competitividad de las MYPE del Distrito de Huanchaco, a través de la evaluación de cuatro sub indicadores de competitividad: El desempeño económico de la empresa, eficiencia de la administración de su empresa, eficiencia de sus negocios, su infraestructura, estableciéndose que la Responsabilidad Social Empresarial influye de manera decisiva en el nivel de competitividad de las MYPE, pues la relación entre ambas es directa o positiva, consecuentemente es imperioso establecer estrategias de Responsabilidad Social Empresarial, para que se optimice la competitividad de las MYPE de Huanchaco.

Tovar, D. (2015) en su investigación: Evaluación del nivel de Responsabilidad Social Empresarial de las PYMES turísticas del Sector Restaurantes en el CPM de Muruhuay – Tarma en el período 2014.

Fue una investigación aplicada, de nivel descriptivo, con diseño no experimental, transversal aplicándose un cuestionario de escala tipo Likert a 13 restaurantes. Asimismo para la prueba de hipótesis se empleó la prueba t para diferencia de proporciones. Los resultados muestran que el nivel de responsabilidad social empresarial de las MYPES turísticas del sector restaurantes en el CPM de Muruhuay Tarma - 2014, fue medio bajo considerando las escalas desarrolladas en el cuestionario.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

**Fundamento Filosófico.** El fundamento filosófico de la investigación se cimienta sobre la corriente filosófica de la ética aplicada planteada por Hans Lenk y Hans Jonas, en la cual la responsabilidad significa estar dispuesto o ser capaz de responder ante algo; lo que podemos decir, ser responsables por algo ante alguien, la responsabilidad social empresarial se fundamenta en la ética, en la certidumbre de que existe una línea que fragmenta lo que está bien de lo que está mal. Implica la actuación correcta de la empresa desarrollada en todas sus áreas y llevada a todos sus grupos de interés, más allá de sus responsabilidades legales.

La sociedad contemporánea es consciente de los problemas globales y se ha percatado de que las dificultades de unos repercuten también sobre el resto. Ahora existe una conciencia de unidad y desde esa perspectiva se está observando que cuando una empresa actúa correctamente con sus grupos de interés, a la larga, la empresa obtiene beneficios para todos.

Concebimos a la ética empresarial como la conciencia del obrar correcto que cada miembro de la organización tiene. Esta conciencia de responsabilidad que tienen las organizaciones está en constante cambio y comprendemos por eso que la Responsabilidad Social Empresarial es una vía de evolución continua por la que éstas deben avanzar en su buen obrar.



En base a esta postura filosófica podemos manifestar que para conocer la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se fundamenta en principios éticos, y tales principios son directrices de las relaciones internas y externas de la organización para con la comunidad laboral y el entorno social de la empresa.

**Fundamento Epistemológico.** La epistemología es la rama de la filosofía cuyo objeto de estudio es el conocimiento científico. El fundamento epistemológico de esta investigación se refiere a la fenomenología como una corriente filosófica idealista subjetiva, esta investigación tiene como propósito investigar sobre las percepciones sobre la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de los empresarios de alojamiento de la Provincia de Tarma, percepciones que poseen un componente importante de subjetividad.

Desde esa perspectiva fenomenológica la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) que se ocupa de problemas tales como aspectos económicos, psicológicos y sociológicos de las percepciones sobre Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

**Fundamento Político.** Desde la perspectiva política, la investigación analiza la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es resultado del modelo político y económico del liberalismo, el economista Peter Druker (1993) en Estados Unidos desarrolló la noción de RSE y sus preceptos; subraya el avance de la RSE orientada a una mejor satisfacción de las requerimientos de la sociedad, de esta manera, con la actividad empresarial, convierte las dificultades sociales en oportunidades de negocio, en la mejora de la capacidad de producción, en trabajo mejor remunerado, en procesos de sostenibilidad empresarial.

Manifiesta que la empresa solicita percibir muy bien sus productos y servicios, sus puntos de venta, sus centros de costo, sus áreas de atención al cliente, prepararse para los efectos, por medio de las dificultades sociales, buscar nuevos negocios exitosos.

Michael Porter y varios economistas plantean nuevas ideas de hacer empresa, una nueva manera de observar la relación entre los negocios y la sociedad: un patrón de gestión que procura la sostenibilidad de la empresa y sus grupos de interés (Stakeholders). Un instrumento de gestión empresarial un nuevo enfoque de hacer negocios que incorpora la preocupación por el rendimiento económico de la organización y su efecto en los grupos de interés.

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es una nueva manera de lograr competitividad, ello fue incorporando en la estrategia empresarial: en sus prácticas de operaciones empresariales y el desarrollo de productos con responsabilidad, que incorpora con la conferencia organizada por Negocio para la Responsabilidad Social (Business for Social Responsibility BSR) de San Francisco, en 1997 a los países latinoamericanos, a empresas Pyme con el tema de RSE. En la década del noventa del siglo XX se efectuaron avances en el tema de la RSE, dentro del marco de la globalización: en 1999 el pacto mundial (Global Compact) propuesto por Kofi Annan, los diez principios sobre los Derechos Humanos, el trabajo, el medio ambiente, iniciativa que se presentó como soporte a la Responsabilidad Social Empresarial que deben tener todas las organizaciones a nivel mundial.

**Responsabilidad Social Empresarial:** origen, evolución y concepto: autores como Bowen (1953), Friedman (1970), Carroll (1979), Freeman (1984), Donaldson; Preston, (1995), son algunos de los principales contribuyentes a la formulación de las amplias teorías sobre la Responsabilidad Social Empresarial. Generalmente, dentro del análisis de las diversas teorías existentes sobre la RSE (aun cuando la misma amplitud del término permite que dichas teorías se diversifiquen y hasta que generen conflicto entre lo que es y que debería ser la RSE) encontramos la “ética” como un componente frecuente que plasma el enfoque de dicha teoría.

Al abordar la RSE desde la perspectiva de la ética organizacional, entendemos como el compromiso voluntario adquirido mediante patrones de conducta, acciones responsables y compromisos éticos por parte del principal actor de la cadena. Es decir, la empresa y compromisos éticos por parte del principal actor de la cadena. Es decir, la empresa. El tema de la ética en los negocios ha llevado por muchos años un debate entre diferentes tesis que plantean la discusión alrededor de si existe o no la posibilidad de combinar estos dos factores: la ética y los negocios, desde la perspectiva de Mundim, R. (2004) en *Ética y estrategia en un marco teórico referencial de la ética de negocios*. Esta discusión transportada a los escenarios circunstanciales en los procesos de negociación internacional de la actualidad, no tendría sentido en cuanto a los planteamientos diferentes a la necesidad de involucrar la ética en los negocios.

Es por esto que, en cuanto a la relación entre ética y estrategia, y no la estrategia organizacional debe ser la que envuelva la estrategia, y no la estrategia organizacional la que envuelva a la ética. Durante los años setenta y mediados de los ochenta, el planteamiento ético aparece de forma relevante al representar una alternativa en cuanto a la autorregulación, al comprender que la ética no solo se enmarca en el ámbito personal, sino que participa en el ámbito de las organizaciones. Es decir, que el propio comportamiento ético de las personas no garantiza el compromiso ético de las organizaciones, al igual que un verdadero desempeño ético empresarial no es posible al ser independiente del comportamiento ético individual de las personas que la conforman.

### **Tendencias de la RSE:**

Según el análisis de Lozano, J. (1999) en *Ética y empresa*, Friedman planteó un enfoque economicista en cuanto a la responsabilidad de las organizaciones basado en dos etapas. Una se enmarca en el año 1962, con una orientación hacia el individuo que interactúa en el

mercado, y en ella se argumenta que solo para el caso de un monopolio tendría sentido hablar de responsabilidad por parte de las empresas, puesto que solo una altera el funcionamiento del mercado. Para el año 1970, hace referencia a la empresa, argumentando que la responsabilidad de las organizaciones se basa única y exclusivamente en la maximización de los beneficios económicos para éstas, y los efectos sociales generados por su acción se limitan al pago de impuestos, a la generación de empleo y al cumplimiento legal de la normatividad. Es así como Friedman (1970) no dudó en afirmar que los debates en cuanto a la responsabilidad de las empresas carecen de rigor, y que solo las personas tienen responsabilidades; las empresas son personas jurídicas y en este sentido pueden tener responsabilidades artificiales y contractuales, pero no se puede decir que los negocios en su conjunto poseen responsabilidades.

Garriga, E. y Melé, D (2004) en su artículo *Corporate social responsibility theories*, plantean la diversificación de las tendencias y teorías de la RSE. El desarrollo de ésta parte de la hipótesis de que los enfoques y tendencias de RSE se encaminan de manera contradictoria y poco clara. De este modo se plantean diferentes grupos como la relación con los beneficios, el desempeño político, la manifestación de las demandas sociales y el compromiso ético, inspirados de acuerdo con lo planteado por Parsons (1961) en *An Outline of The Social System*.

Esta hipótesis permite simplificar las teorías de RSE en dichos grupos, Toro, D. (2006) en *El Enfoque Estratégico de la Responsabilidad Social Corporativa*, realiza un breve análisis sobre los cuatro grupos planteados por Garriga y Melé. El primer de ellos se desarrolla en una apuesta sobre la RSE desde el enfoque instrumental. Este se compone de todos aquellos autores que comprendan la Responsabilidad Social Empresarial como el compromiso ético y responsable que a su vez genera ventaja competitiva y beneficios a la organización. De este modo, en la medida que no genere algún valor, se declinará a su

aplicación. En oposición a esta forma de comprender la esencia del compromiso social de las empresas tenemos que la segunda orientación lo conforman aquellas teorías que se centran en el dominio de las empresas en la sociedad y el uso responsable de esta potestad en el escenario político. La tercera orientación lo conforman aquellas teorías integrativas en las cuales la actuación de la empresa se centraliza en la satisfacción de las demandas sociales de sus grupos de interés. La Cuarta y última orientación está basada en las teorías que tratan la responsabilidad ética de las organizaciones frente a la sociedad.

Aun cuando los cuatro enfoques resaltan aportes e intereses en cuanto a la responsabilidad social, cabe resaltar uno de estos. Corresponde a las teorías instrumentales que señalan el planteamiento estratégico de la RSE en cuanto a la generación de beneficios económicos y ganancias mutuas entre la empresa y otro. De alguna forma, para la organización esto se consideraría como actuaciones colaborativas. En cierto modo, desde este enfoque se destaca la importancia de los grupos de interés en la consecución de la misión de la organización, pero en cuanto a la atención de sus exigencias y requerimientos solo son considerados por parte de la empresa en la medida que la acción ante estas genere beneficio para la organización. En síntesis, en la mayoría de los casos los fines económicos se superponen a los sociales, los cuales solo toman interés en la medida en que brinde valor a la empresa.

### **Concepto de RSE:**

Etimológicamente la palabra responsabilidad, viene del vocablo *responsum*, forma latina del verbo responder. De esto se puede inferir que la Responsabilidad Social es la habilidad para responder a la sociedad, desde el ámbito empresarial como lo refiere Méndez, F. (2007) en su artículo *La Comunicación Organizacional como gestora del conocimiento y la Responsabilidad Social*. Asimismo Reynol, M.

(2006) en *Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como ventaja competitiva*, refiere que el concepto de Responsabilidad Social Empresarial ha sido escasamente definido, porque muchas veces solamente se realizó de manera descriptiva, nombrando el contenido y produciendo declaraciones que no han logrado congregarse en sí misma todos los aspectos que lo constituyen.

Desde la perspectiva de Castillo, A. (1986) en la responsabilidad de la empresa en el contexto social: su articulación, gestión y control, refiere que para tratar de definir la responsabilidad social de la empresa quizá la mejor aproximación sea la semántica, y así puede señalarse que es el deber ético o moral, aceptando voluntariamente por la organización como organismo, hacia la sociedad como colectividad, en reconocimiento y satisfacción de sus demandas o en reparación de los daños que puedan haberle sido causados a ésta en sus personas o en su patrimonio común por la actividad de la empresa.

Al igual que la anterior, existen otras definiciones de RSE que vale la pena tener en cuenta para introducir el tema, al menos en la medida en que cada una de ellas permite aclarar sus distintas dimensiones. Según Crowther, D. y Aras, G (2008) en *Corporate Social Responsibility*, refieren, la definición más amplia de RSE que tiene que ver con lo que es, o debería ser, la correlación entre las empresas globales, los gobiernos y los pobladores individuales. Otra definición, por no decir que una de las más conocidas, la presenta la Comisión de las Comunidades Europeas (2001) en el *Libro Verde*, la cual señala que la RSE es la unificación voluntaria, de parte de las organizaciones empresariales, de las preocupaciones sociales y ambientales en sus procedimientos comerciales, de las preocupaciones sociales y ambientales en sus procedimientos comerciales y en sus relaciones con sus interlocutores.

Asimismo, Vives, A. (2004) en *The Role of Multilateral Development Institutions in fostering corporate social responsibility. Sustainable*

*Development Department Technical Papers Series*, afirma que la Responsabilidad Social Empresarial, consiste en: acciones de la empresa que, como parte de la estrategia corporativa, en complementariedad y apoyo de las más importantes actividades empresariales, busca evitar daño y promover el bienestar de “stakeholders” o grupos de interés (consumidores, proveedores, trabajadores, empresas financieras, la sociedad, la administración pública y el entorno ambiental); por medio del cumplimiento de normas, ordenaciones y de manera voluntaria marchar por encima de ellas. Todas las definiciones formuladas nos permiten desarrollar una idea clara de lo que significa la Responsabilidad Social Empresarial. Empero, cabe advertir que como tal la RSE es un concepto dinámico, mutable y en perfeccionamiento, y por tal motivo es importante caracterizarlo con algunas claves para comprender mejor su real dimensión. De este modo, según Reyno, M. (2006) *en Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como ventaja competitiva*, la RSE atiende a tres componentes claves, que son:

- Integral, es decir, incluye a un grupo complejo de aspectos de la empresa.
- Gradual, representa como una vía de perfección por alcanzar.
- Proporcional, ya que la posibilidad de su entrenamiento y aplicación se relaciona de forma directa con la dimensión de la organización y su oportuno dominio o capacidad de repercusión en el mercado.

Desde la perspectiva de Reyno, M. (2006) *en Responsabilidad Social Empresarial (RSE)*, el principal objetivo de la RSE radica, pues, en brindar aspectos de orientación y gestión sólidos para el progreso de un modelo de organización sostenible, que busquen la satisfacción de las necesidades de los diferentes grupos de interés y, por tanto, generar un cambio de mentalidad en lo que se refiere a una gestión socialmente responsable. Para la consecución de los objetivos planteados en la Responsabilidad Social Empresarial, la organización

debe partir de unos elementos primordiales adecuados con la noción de RSE y los requerimientos de los grupos de interés. Tales principios se relacionan con una gestión que se caracterice por: nitidez, materialidad, verificabilidad, perspectiva amplia, progreso continuo y naturaleza social de la organización.

Asimismo Llano, C. (1997) en *Dilemas Éticos de la Empresa Contemporánea*, plantea diferentes campos de aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial como lo son: La responsabilidad consecuente: busca capacitar a la organización o al individuo a atender las consecuencias previstas o imprevistas de sus acciones. La responsabilidad antecedente: señala que la persona debe mantener una conducta en forma directa o indirecta bajo principios válidos y autónomos; y, por último, la responsabilidad congruente, que hace referencia a la relación entre lo que es el proyecto de vida y los valores como tal. Esto se refleja en lo que plantea la organización como misión y visión y la relación o compromiso que ésta asume con sus grupos de interés internos y externos.

Asimismo Weiss, A. (2003) en *Companies social responsibility in a stakeholder society*. Refiere que los Grupos de Interés (stakeholders) como aquellos entes que son afectados o intervienen de manera directa o indirecta en el proceso operativo de la empresa. Este planteamiento es fundamental para el análisis teórico de la RSE, pues permite integrar a los grupos de interés en la acción de toma de decisiones en las organizaciones. La palabra *stakeholder* se compara al término *stakeholder* (accionista) mediante una combinación de palabras en el idioma inglés

Este término al parecer fue utilizado inicialmente alrededor de los años cincuenta por Merton, el cual en un comienzo lo empleó en la literatura administrativa en el instituto de investigación de Stanford. Se refería a los sectores sociales que las empresas deben tener en cuenta para poder funcionar. El sentido de este término ha variado en la medida en



que la concepción sobre el papel de las empresas y sus relaciones con diversos sectores de la sociedad ha cambiado.

La teoría de los stakeholders se ha desarrollado paralelamente a la teoría de la RSE, siendo considerada uno de los más fuertes enfoques en la estrategia. Freeman, E (1984) en *Strategic management: A Stakeholder Approach*, fue quien introdujo el término en el concepto de RSE, la estrategia y la ética organizacional.

Su definición ha sido muy útil para los investigadores y estudiosos del tema, aun cuando esta definición se plantea de manera integral y tuvo una evolución planteada por el mismo realiza en su tesis doctoral un importante análisis sobre la evolución del concepto de Stakeholder. Según Escudero, G. (2009) en *la teoría de los stakeholders según Ronald Edward Freeman*, propone por primera vez el concepto, en el año 1983, presenta dos planteamientos, uno amplio y otro restringido. En la acepción restringida, el profesor norteamericano reconoce solo los sujetos de los cuales depende la empresa: cualquier conjunto o persona reconocible respecto del cual la organización depende para su supervivencia (empleados, grupos de clientes, determinados proveedores, agencias administrativas clave, asociados, ciertas organizaciones financieras, y otros.

Por otro lado, en cuanto a la acepción amplia, se incluye además a los agentes que puedan intervenir o ser afectados por la consecución de metas por parte de la organización: Cualquier conjunto o persona identificable que pueda afectar el logro de los objetivos de una organización o que es afectado por el logro de los objetivos de una organización (grupos de interés público, grupos de protesta, agencias gubernamentales, asociaciones de comercio, competidores, sindicatos, así como segmentos de clientes, accionistas y otros).

Posteriormente, en 1984, Freeman, E. (1984), en el artículo *Strategic management: A Stakeholder Approach Pittman*, presenta un nuevo planteamiento acerca de este tema, basándose en la acepción amplia

en donde señala una discusión entre la correspondencia de los intereses planteados por los stakeholders y el debate “de por qué preocuparse por los que pueden ser afectados por la organización”. Según él, la empresa debe adquirir un compromiso moral con cualquier conjunto de personas o individuo que pueda influir o ser influido por la consecución de los propósitos de una empresa. *Stakeholders* circunscribe a empleados, consumidores, proveedores, accionistas, bancos, ambientalistas, gobierno u otros grupos que puedan auxiliar o perjudicar a la empresa.

A partir de lo anterior, se puede decir que el principal aporte de esta teoría administrativa está en reconocer que todas las empresas tienen stakeholders y que sus actividades los afectan de manera positiva o negativa. Para el año 1994, Freeman mantiene el concepto y considera importante ver a los stakeholders como individuos. Ese mismo año realiza una publicación en la que propone una nueva alternativa en cuanto a la interpretación del concepto desde el planteamiento feminista, la cual consiste en considerar a las empresas dentro de una red de relaciones en conjunto con los agentes que interactúa. De este modo se considera la empresa, no como algo totalmente independiente de sus stakeholders, sino como un ente integrado por múltiples actores como empleados, comunidades, clientes, proveedores, gobiernos, accionistas y otros grupos.

Dentro del análisis de la teoría sobre los stakeholders encontramos el contrato entre los stakeholders y la organización. Es una forma de catalogar la filiación que se crea al generar un vínculo contractual o extracontractual entre las partes. Suárez, J. (2007) en el artículo *Relaciones entre organizaciones y stakeholders: necesidad de una interacción mutua entre los diversos grupos de interés* lo considera como una relación con riesgos en donde es necesaria la contribución por las partes para conseguir la estabilidad y normal funcionamiento del proceso. De esta forma se resalta la interacción de los stakeholders y la organización como una cadena de dependencias.

La importancia de esta relación se basa en lo que representa la supervivencia de la empresa y su contribución al desarrollo social y económico de la comunidad. De ahí, la gran complejidad la relación entre las partes. La continua variación en el entorno ambiental y la respuesta generada por parte de las organizaciones, se constituyen entonces en una variable de dependencia por parte de la empresa. Esto crea expectativa acerca del impacto que generará la organización, impacto que en este ámbito se resume en un comportamiento ético y responsable por parte de ella.

Tradicionalmente, el contrato entre la empresa y la sociedad se considera única y exclusivamente en términos de los beneficios económicos que pueda generar, asumiendo que la buena marcha de esta relación impactará positivamente el entorno social. De acuerdo con esta perspectiva, la función principal de la empresa sería la de generar bienes y servicios que produzcan beneficio económico; es así como la empresa cumpliría con la responsabilidad que tiene ante la sociedad. Un nuevo contrato se plantea desde una perspectiva según la cual, aun cuando las empresas realicen una importante contribución al crecimiento económico del país donde funcionan, es inevitable que en muchas ocasiones genere un impacto negativo con variados costos sociales. Dicho contrato, en consecuencia, pretende mitigar el impacto generado por la organización a fin de reducir sus posibles costos sociales. Partiendo de la importancia de la ética en los negocios, se puede afirmar que el gerente que demandan las actuales circunstancias debe mostrar igual habilidad para generarle rendimientos económicos a la empresa como para contrarrestar el impacto negativo que su actividad pueda generar en la sociedad.

El nuevo contrato trata de lograr que los empresarios hagan propia la idea de que tienen una responsabilidad social y de que es su obligación realizarla. La aparición de este nuevo contrato no invalida el contrato tradicional, solo extiende la capacidad de impacto a un ámbito meramente social. De este modo se concibe un redireccionamiento en

cuanto a la orientación conceptual sobre la respuesta de las organizaciones a la exigencia sociocultural. Desde el nuevo enfoque se busca la sensibilización de las organizaciones en cuanto a la capacidad de respuestas que deben descubrir frente a los cambios sociales, resaltando la importancia del papel de la habilidad gerencial en cuanto a la capacidad de toma de decisiones sobre las acciones que a esto se refiere.

Como afirma Sulbarán, J. (2005) en, *El concepto de responsabilidad social de la empresa. Revista Economía, N° 10*, “una de las ventajas de este nuevo planteamiento es su orientación gerencial reduciendo al mínimo el debate filosófico acerca de las responsabilidades y obligaciones y concentrándose en los problemas y oportunidades de transformar”.

Volviendo al tema que ocupa esta investigación, Álvarez, M. J.; de Burgos, J. y Céspedes, J. J. (2001): en Un análisis exploratorio de las estrategias medioambientales y el contexto organizativo de los hoteles españoles. Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa, nº 8, pp. 5-32. señalan los grupos de interés de los hoteles, integrados por: empleados, accionistas, competidores, gobierno, gerencia, ONG, clientes, agencias de viaje o tour operadores, proveedores, asociación cadena. Todos ellos interactúan permanentemente con el establecimiento de alojamiento.

#### **1.4. Formulación del problema**

¿Cuáles son las percepciones sobre la Responsabilidad Social Empresarial en las empresas de alojamiento de la Provincia de Tarma, Región Junín – 2018?

#### **1.5. Justificación del estudio**

Esta investigación se justifica en la necesidad de conocer bajo el enfoque cualitativo de investigación la Responsabilidad Social

Empresarial (RSE) de las MYPES de alojamiento de la Provincia de Tarma en el año 2018.

Los resultados de esta investigación son piedra angular de conocimiento científico en relación a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de las MYPES de alojamiento, proporcionando a los futuros investigadores una visión subjetiva sobre los cuales se podrán realizar posteriores estudios en las MYPE de la Provincia de Tarma.

Esta investigación es de utilidad, pues a partir del conocimiento de la realidad empresarial del sector alojamiento en la Provincia de Tarma se plantean propuestas al sector público para incentivar políticas eficientes que promuevan la RSE de las MYPE de alojamiento. A partir de dichas propuestas se mejorará el actuar empresarial orientándolo a mejorar las condiciones de vida del poblador local.

Esta investigación proporciona información sobre la realidad actual de las MYPE de alojamiento a partir de la cual se posibilita la implementación de metodologías que monitoreen mecanismos que promuevan acciones de RSE y consecuentemente el mejoramiento de los niveles de RSE de las MYPE de alojamiento de la Provincia de Tarma.

## **1.6. Hipótesis**

Inicialmente el estudio no tuvo hipótesis de investigación por ser una investigación cualitativa. Sin embargo después la inmersión inicial en el acopio de información mediante las entrevistas a los empresarios de las MYPE de alojamiento, especialmente en una entrevista a profundidad a la informante clave, la Sra. María Cóndor Ulloa, emergió la hipótesis:

Las percepciones sobre la RSE en las MYPE de alojamiento de la Provincia de Tarma, Región Junín – 2018, tienen un fuerte componente económico.

## **1.7. Objetivos**

### **Objetivo general**

Comprender las percepciones sobre la Responsabilidad Social Empresarial de las MYPE de alojamiento de la Provincia de Tarma, Región Junín – 2018

### **Objetivos específicos**

Conocer la seguridad y la salud en las empresas de alojamiento de la provincia de Tarma, región Junín – 2018.

Conocer la adaptación al cambio en las empresas de alojamiento de la provincia de Tarma, de la región Junín – 2018.

Conocer el respeto a los derechos humanos en las empresas de alojamiento de la provincia de Tarma, región Junín – 2018.

Conocer el compromiso con las comunidades locales en las empresas de alojamiento de la de la Provincia de Tarma, Región Junín – 2018.

Conocer la responsabilidad de las empresas de alojamiento para proteger el medioambiente.

## **II. MÉTODO**

### **2.1. Enfoque de Investigación:**

Desde el punto de vista de Hernández, R. y Baptista, P. (2014) en *Metodología de la Investigación*, el término enfoque de investigación son las potenciales elecciones que tiene el investigador para afrontar problemas de investigación. Los enfoques son: el enfoque cuantitativo, el enfoque cualitativo y el enfoque mixto, siendo éstos igualmente valiosos. Los enfoques de investigación, son las mejores formas diseñadas por la humanidad para indagar y crear conocimientos.

Las investigaciones cualitativas logran realizar preguntas e hipótesis anteriormente, durante o posteriormente de la recolección y el análisis de la información. A menudo, estas acciones se utilizan, en primer orden, para evidenciar cuáles son las interrogantes de investigación

más significativas; y ulteriormente, para afinarlas y responderlas. El ejercicio de averiguación se mueve de forma dinámica en uno y otro sentido: entre los sucesos y su interpretación, y es un proceso “circular” en el que la continuidad no siempre es la misma, pues se modifica con cada estudio.

Desde esa perspectiva, el enfoque bajo el cual se desarrolló la investigación, fue el enfoque cualitativo, porque se desarrollaron entrevistas a los empresarios de las MYPE de alojamiento para entender sus percepciones sobre la Responsabilidad Social Empresarial.

## **2.2. Diseño de investigación**

Desde el punto de vista de Hernández, R. y Baptista, P. (2014) en *Metodología de la Investigación*, el término diseño se representa al plan o estrategia imaginada para la obtención de información que se quiere con el fin de responder al planteamiento del problema.

Desde la perspectiva de Cabrero, J y Richart, M. (2018) en *Apuntes de Metodología de la Investigación I*, el diseño de investigación constituye el plan general del investigador para conseguir contestaciones a sus interrogaciones o para demostrar su hipótesis de investigación. El diseño de investigación extrae las destrezas básicas que el científico adopta para generar indagación puntual e interpretable.

Considerando a Hernández, R. y Baptista, P. (2014) en *Metodología de la Investigación*, refiere en el diseño de investigación cualitativa, se consideran los diseños o abordajes más comunes en el proceso inductivo: a) diseños de teoría fundamentada, b) diseños etnográficos, C) diseños narrativos, d) diseños fenomenológicos y e) diseños de investigación acción.

Siendo una investigación con enfoque cualitativo, el diseño de investigación fue de carácter fenomenológico.

Porque se centraliza en la caracterización pormenorizada de la experiencia consciente (teoría del fenómeno). El fenomenólogo no niega el entorno objetivo, pero da preponderancia a la calidad de la experiencia subjetiva, y personal del hecho sobre la forma en que reacciona el individuo. Categorías, subcategorías, operacionalización

Cazau, P. (2004) en *Apuntes sobre Metodología de la Investigación*, precisa que la categorización es el proceso mediante el cual detallamos cuáles serán las categorías de la variable de estudio que nos interesan. Asimismo éstas, las categorías o valores son las diversas posibilidades de diversificación que una variable puede poseer.

Desde esa perspectiva, la investigación tuvo las siguientes categorías y subcategorías:

Tabla N° 1: Categorización RSE

<b>CATEGORÍA: Responsabilidad Social Empresarial</b>	<b>SUBCATEGORÍA</b>	<b>INDICADORES</b>
	Responsabilidad para con su talento humano	Remuneración mínima
		Relación armoniosamente con los
		Acciones para mejorar el
		Apoyo a sus trabajadores
		Acciones que favorecen el respeto, la promoción y los Derechos
	Seguridad y salud en el lugar de trabajado en MYPE de alojamiento	Cultura de Prevención laboral
		Gastos de curación de las lesiones
		Garantiza la seguridad y salud de
		Programa de salud ocupacional
		Capacitaciones sobre seguridad
		Seguridad y salud en el lugar de trabajo en MYPE de alojamiento
	Adaptación al cambio en MYPE de alojamiento	Adaptación a nuevas tecnologías
		Actualización constantemente
		Nuevas aficiones y aventuras
		Lugares nuevos
		Teléfono móvil inteligente
	Respeto a los derechos humanos en las MYPE de alojamiento	Derechos humanos
		Igualdad de género
		Discriminación racial
		Discriminación económica
		Condición educativa
	Compromiso de las MYPE	Importancia de la comunidad
		Compromiso para el desarrollo



	de alojamiento con las comunidades locales	Aporta económicamente
		Aporta económicamente
		Iniciativas de la población local
	Compromiso con el medioambiente	Participación en actividades de
		Participación en actividades de
		Sensibilización a sus clientes
		Sensibilización a su personal
		Aplicación de Las tres R (Reducir,

El enfoque bajo el cual se desarrolló el estudio, fue el enfoque cualitativo, porque se realizaron entrevistas a los empresarios de las MYPE de alojamiento para comprender las percepciones sobre la Responsabilidad Social Empresarial, en el proceso de investigación cualitativa de acuerdo a la inmersión siguiente:

Primero se enunciaron seis preguntas sobre aspectos muy generales de la investigación, orientadas a las seis subcategorías: (1) Responsabilidad para con su talento humano, (2) seguridad y salud en el lugar de trabajo en la MYPE de alojamiento, (3) adaptación al cambio en las MYPE de alojamiento, (4) respeto a los derechos humanos en las MYPE de alojamiento, (5) Compromiso de las MYPE de alojamiento con las comunidades locales y (6) compromiso con el medioambiente.

Segundo orden se ejecutó una entrevista a profundidad a la Sra. María Córdor Ulloa, propietaria del Hotel Vuelo del Cóndor donde ahondaron los indicadores de las referidas subcategorías, formulándose preguntas de acuerdo al siguiente esquema:

Tabla N° 1: Preguntas de las categorías y subcategorías de RSE

CATEGORÍA: Responsabilidad Social Empresarial	SUBCATEGORÍA	INDICADORES
	<b>Responsabilidad para con su talento humano</b> <b>Pregunta 1:</b> ¿De qué manera su empresa cumple su responsabilidad para con su talento humano?	Remuneración mínima
		Relación armoniosamente con
		Acciones para mejorar el entrenamiento de los
		Apoyo a sus trabajadores
		Acciones que favorecen el respeto, la promoción y los Derechos Humano
	<b>Seguridad y salud en el lugar de trabajo en MYPE de alojamiento</b> <b>Pregunta 2:</b> ¿De qué manera su empresa brinda condiciones de seguridad y salud en el lugar de trabajo?	Cultura de Prevención laboral
		Gastos de curación de las lesiones del trabajador
		Garantiza la seguridad y salud de los trabajadores
		Programa de salud ocupacional
		Capacitaciones sobre seguridad ocupacional

		Seguridad y salud en el lugar de trabajo en empresas
	<b>Adaptación al cambio en MYPE de alojamiento</b> <b>Pregunta 3:</b> ¿De qué manera su empresa se adecúa a los cambios que ocurren en su entorno, los cuales están relacionados con su giro de negocio?	Adaptación a nuevas
		Actualización constantemente
		Nuevas aficiones y aventuras
		Lugares nuevos
		Teléfono móvil inteligente
	<b>Pregunta 4:</b> ¿A usted le gusta conocer lugares nuevos? Usted usa teléfonos móviles inteligentes (smartphones) para las actividades de su MYPE?	
	<b>Respeto a los derechos humanos en las MYPE de alojamiento</b> <b>Pregunta 5:</b> ¿Qué acciones realiza su empresa para promover el respeto de los derechos humanos?	Derechos humanos
		Igualdad de género
		Discriminación racial
		Discriminación económica
		Condición educativa
	<b>Compromiso de las MYPE de alojamiento con las comunidades locales</b> <b>Pregunta 6:</b> ¿Qué acciones realiza su empresa para demostrar su compromiso con las comunidades locales?	Importancia de la comunidad
		Compromiso para el desarrollo local cultural
		Aporta económicamente publicaciones turísticas
		Aporta económicamente publicaciones turísticas
		Iniciativas de la población local
	<b>Compromiso con el medioambiente</b> <b>Pregunta 7:</b> ¿Qué acciones realiza su empresa para demostrar su compromiso	Participación en actividades de sensibilización ambiental
		Participación en actividades de forestación y reforestación
		Sensibilización a sus clientes

	con las comunidades locales?	Sensibilización a su personal
		Aplicación de Las tres R (Reducir, Reusar y Reciclar)

### 2.3. Población y muestra (Actores y Beneficiarios)

Desde la perspectiva de Hernández, R. y Baptista, P. (2014) en *Metodología de la Investigación*, el término población o universo, es el conjunto de todos los casos que coinciden con determinadas especificaciones. Asimismo, refiere que la muestra es un subgrupo de la población.

Asimismo Córdova, I (2012) en *Estadística Básica Aplicada* refiere que población es el conjunto bien definido de unidades de observación con características comunes y perceptibles. Mientras la muestra es una parte de la población seleccionada bajo cierta técnica de muestreo.

Para esta investigación la población fueron los empresarios de las MYPE de alojamiento de la provincia de Tarma y muestra, los empresarios de alojamiento asociadas a la Cámara de Turismo.

**Población (Actores):** Empresarios o administradores de MYPE de alojamiento de la provincia de Tarma.

**Muestra (Beneficiarios):** 28 empresarios o administradores de MYPE de alojamiento.

**Muestreo:** Intencional

### 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Córdova, I (2012) en *Estadística Básica Aplicada* refiere que los datos forman una especie de guías para tomar decisiones apropiadas sobre algún hecho, una técnica es un conjunto de procedimientos organizados para recolectar datos correctos. Asimismo un instrumento es el soporte físico que emplea el investigador para recolectar o registrar datos o

información. La aplicación de las técnicas de acopio de datos se materializa a través de los instrumentos.

Desde la perspectiva de Hernández, R. y Baptista, P. (2014) en *Metodología de la Investigación*, el término validez es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir.

Asimismo refiere que la validez de expertos, es el grado en que un instrumento realmente mide la variable de interés, de acuerdo con expertos en el tema.

En este estudio se empleó como técnica de investigación la entrevista estructurada, a través de la Guía de Entrevista con preguntas semiabiertas.

La Guía de entrevista es un instrumento de investigación que se aplicó para obtener información de los empresarios o administradores de alojamiento sobre RSE.

Una entrevista implicó solicitar a las personas información a través de una guía, en la cual se interroga y profundiza sobre la RSE.

El objetivo del instrumento de investigación a utilizar es conocer las percepciones de los empresarios o administradores sobre la Responsabilidad Social de las MYPE de alojamiento.

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

Desde la perspectiva de Hernández, R. y Baptista, P. (2014) en *Metodología de la Investigación*, en el enfoque cualitativo la recolección de datos resulta fundamental para realizar inferencias, lo que se busca es obtener datos de personas, seres vivos, comunidades, situaciones o procesos en profundidad, en las propias formas de expresión de cada uno. Se acopian con la finalidad de analizarlos y comprenderlos, y así responder a las preguntas de investigación y así generar conocimiento.

Para Fernández, L. (2006) en el artículo *¿Cómo analizar datos cualitativos?*, refiere que existe información que procede de observaciones estructuradas o no estructuradas. Otra información proviene de entrevistas, sean éstas abiertas, organizadas o etnográficas, y también de medidas menos invasivas, como el caso de documentos habituales o especiales, diarios o registros.

Una particularidad de la investigación cualitativa es que emplea fundamentalmente palabras y no trabaja con números. Por ejemplo, siete días de labor de campo puede producir cientos de páginas de transcripciones y el acopio de diferentes materiales desde esa perspectiva, cada hora de entrevista se convierte en miles de palabras para ser analizadas.

Los datos cualitativos comprenden generalmente textos extraídos de periódicos, grabaciones de audio, video, correos electrónicos, , tradiciones, relatos de vida; y también de narraciones, como por ejemplo, experiencias acerca del divorcio, sobre padecer una enfermedad, sobre una experiencia de supervivencia, sobre un mal social como la prostitución o sobre la drogadicción.

Hernández, R. y Baptista, P. (2014) en *Metodología de la Investigación*, refiere que los diseños fenomenológicos examinan, describen y comprenden las experiencias de las personas con respecto a un fenómeno, siendo sus aproximaciones la fenomenología hermenéutica y la fenomenología empírica.

Para el análisis de los datos de esta investigación empleó el diseño fenomenológico.

## **2.6. Aspectos éticos**

Esta investigación se fundamentó en el respeto irrestricto los derechos de autor y por tanto cualquier omisión de una fuente bibliográfica tiene un carácter involuntario, la autora de la investigación actúa de buena fe y

está sujeta a correcciones o esclarecimientos necesarios, sometiéndose a las normas administrativas, civiles y penales vigentes.

### III. RESULTADOS

La investigación abordó la categoría Percepciones sobre Responsabilidad Social Empresarial, que comprendió como subcategorías:

#### **Categoría: Percepciones sobre Responsabilidad Social Empresarial en las MYPE de alojamiento**

Desde la perspectiva de esta investigación la percepción, es un término de la psicología que comprende la manera a través de la cual nuestro cerebro descubre las sensaciones de nuestros sentidos para establecer una impresión reflexiva de la circunstancia física a través de su interpretación.

Asimismo implica la reunión de procesos mentales a través del cual un individuo elige, organiza e interpreta información originada en los estímulos, pensamientos y sentimientos, a partir de su experiencia previa, de manera lógica o significativa.

Desde la óptica de la filosofía, la percepción es la aprehensión psíquica de una realidad objetiva, diferente de la sensación y de la idea.

La investigación relaciona el término percepción a lo descrito por la teoría de la percepción directa propuesta por James .J. Gibson (1979) planteado en su libro *The Ecological Approach to Visual Perception*. Su planteamiento sostiene que la percepción no se edifica mediante una interpretación de los datos sensoriales por quien percibe, sino que la percepción es una función directa del estímulo.

James .J. Gibson refiere que la percepción es holística e integrada en un marco ecológico, de manera que las propiedades ambientales se perciben no como puntos diferentes y aislados sino como entidades significativas dentro de un determinado contexto ecológico de variables relacionadas entre sí.

Para efectuar la interpretación de los resultados, se empleó como método el análisis narrativo de 28 guías de entrevista aplicadas a empresarios MYPE de alojamiento en la provincia de Tarma.

Para comprender en mejor medida los resultados de la investigación es importante conocer la siguiente escala de interpretación, que nos permitió caracterizar las equivalencias de los enfoques de investigación cuantitativo y cualitativo:

Tabla Nº 2: Tabla de Equivalencia Cuantitativa y Cualitativa

<b>Rango Cuantitativo</b>	<b>Rango Cualitativo</b>
100%	Todos
51 – 99%	Casi todos – La mayoría
50 %	La mitad
49%	Casi ninguno – La minoría
0	Ninguno

Se efectuaron entrevistas a 28 empresarios MYPE de alojamiento de la provincia de Tarma, siendo éstos:

5. Hostal Durand
6. Hotel Vuelo del Cóndor
7. Hostal Turista de Moda
8. Hostal La Casona del Rey
9. Hostal Cruz
10. Hostal Tucho
11. Hostal Central
12. Hostal Perla de Los Andes
13. Hotel Turín
14. Hostal Albania
15. Hostal Inkanto Taruma
16. Hotel Mi Tierra



17. Hostal Sauna Bella Perla de los Andes
18. Hotel Kiara
19. Hacienda Santa María
20. Hacienda La Florida
21. Hotel Los Portales
22. Hotel Normandie
23. Hotel Sumaq
24. Hostal Victoires
25. Hostal Nando
26. Hostal El Vuelo del Cóndor
27. Hostal Tarma
28. Hospedaje La Colmena
29. Hospedaje Macs
30. Hostal San Antonio
31. Hostal Internacional
32. Hospedaje Charito

Asimismo se efectuó una entrevista a profundidad realizada a la Sra. María Cóndor Ulloa, propietaria del Hotel “Vuelo del Cóndor”.

En tal sentido se efectuó el análisis fenomenológico narrativo de la informante clave para esta investigación.

La investigación abordó la categoría de estudio sobre las percepciones de RSE en las MYPE de alojamiento, y comprendió como subcategorías:

### **Sub-categoría**

#### **1. Responsabilidad para con su talento humano.**

Sobre el cumplimiento de la Responsabilidad para con su talento humano, la mayoría de los entrevistados manifestaron que las MYPE de alojamiento siempre cumplen las leyes vigentes sobre remuneraciones de su personal, evidenciándose el esfuerzo de los empresarios por el cumplimiento de la ley establecido en el sueldo mínimo vital, como se

evidencia en lo señalado por la Sra. María Cóndor: *“Los trabajadores del Hotel, son remunerados como la ley lo señala”...*

Observándose sobre el cumplimiento de las leyes vigentes relacionadas con la remuneración del personal, que la mayoría de los empresarios de las MPYE de alojamiento siempre cumplen las leyes vigentes sobre remuneraciones de su personal, siendo éste, por lo menos el pago de los S/. 930.00 mensuales. Precisando los empresarios que el pago de las remuneraciones de los empleados es un aspecto fundamental relacionado con el respeto de la condición humana del trabajador y que a su vez es ineludible para todo empleador.

Asimismo, sobre la relación armoniosa de las empresas con equidad, transparencia y motivación para los trabajadores en la empresa, la mayoría de los entrevistados manifestaron que siempre las MYPE cumplen dicha relación armoniosa. Es decir, existe una voluntad permanente de los empresarios por establecer y mantener una relación pacífica, no conflictiva, con sus trabajadores; procurando por lo menos cumplir con sus más importantes responsabilidades para con sus trabajadores, como se evidencia en lo referido por la Sra. María Cóndor: *“En el hotel, los trabajadores, todos son tratados con igualdad de condiciones, sin discriminación alguna”.*

Sin embargo, contradictoriamente, sobre la realización de acciones para mejorar el entrenamiento, la actualización y capacitación general de los trabajadores, pocos entrevistados manifestaron que las MYPE de alojamiento, siempre realizan acciones de mejora de los trabajadores, mostrándose debilidad en el cumplimiento de su responsabilidad para con su talento humano. Evidenciándose que la mayoría de los empresarios de las MYPE de alojamiento no realizan acciones para mejorar el entrenamiento, la actualización y capacitación general de los trabajadores, relacionados con su trabajo, como por ejemplo, no efectúan capacitaciones sobre recepción y gestión de reservas, tampoco realizan capacitaciones sobre técnicas de housekeeping o

mantenimiento. Como se evidencia en lo declarado por la Sra. María Cóndor: *“Cuando hay capacitaciones promovidas por el Municipio o la DIRCETUR Junín, envío a mis trabajadores a capacitarse”*, pudiéndose inferir, que como empresaria, prefiere las capacitaciones gratuitas, porque el promover la capacitación de parte de la empresa, le resultaría costosa.

Sobre el **apoyo equitativo de las MYPE** de alojamiento a sus trabajadores sin distinción, la mayoría de los entrevistados, manifestaron que las MYPE siempre apoyan de manera equitativa a sus colaboradores. Es decir que tienen una percepción de equidad en el trato entre varones y mujeres. Observándose que inclusive llevan un registro de las solicitudes o pedidos de permisos entre sus colaboradores.

Sobre el desarrollo de las acciones que favorecen el respeto a los derechos de los trabajadores, la mayoría de los empresarios entrevistados manifestaron que las MYPE realizan dichas acciones, como por ejemplo, en casos en los cuales el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, programa charlas de sensibilización laboral o seguridad en el trabajo relacionado con el uso de equipos contra incendios u otros, los empleados asisten con el permiso de los empleadores a dichas charlas.

De la subcategoría **Responsabilidad con su talento humano**, el indicador Acciones para mejorar el entrenamiento de los trabajadores, es el aspecto más débil que requieren fortalecer las MYPE de alojamiento de la Provincia de Tarma. Por lo que se evidencia la necesidad de mejorar el entrenamiento de los trabajadores, asimismo más competitivo el pago de los trabajadores en las MYPE de alojamiento.

## **2. Seguridad y salud en el lugar de trabajo en las empresas de alojamiento.**

En la subcategoría seguridad y salud en el lugar de trabajo. Se obtuvieron los siguientes resultados:

Sobre el desarrollo de una cultura de prevención laboral, la mayoría de los entrevistados manifestaron que las MYPE, no siempre tienen una cultura de prevención laboral, lo cual evidencia que se requiere fortalecer aspectos relacionados con el manejo de los equipos de primeros auxilios (extintores, camillas, etc.), asistencia a campañas de salud preventiva u otras similares. Asimismo en las entrevistas se evidencia debilidad en la implementación de políticas de seguridad (medidas preventivas y correctivas) para impedir y minimizar los efectos de los accidentes de trabajo (uso de sustancias tóxicas para la limpieza de las habitaciones, equipamiento para la higienización de habitaciones y servicios higiénicos: uniforme, mascarillas, guantes, etc.).

Sobre los gastos de curación de las lesiones del trabajador, la mayoría de los empresarios entrevistados manifestaron que las MYPE de alojamiento asumen los gastos de curación de sus trabajadores, de acuerdo a las entrevistas, la mayor parte de los gastos estuvieron relacionados a curaciones por golpes; llegando por lo mucho a internamientos hospitalarios debido a lesiones por fisura en los huesos.

Siendo en la mayoría de los casos, accidentes con consecuencias leves o moderadas en la salud de los trabajadores, como son los golpes por objetos, las caídas por pisos resbaladizos y las lesiones debidas a esfuerzos físicos.

Para comprender la gravedad de las lesiones sufridas por el trabajador en la MYPE de alojamiento, efectuamos una escala desarrollada por la Universidad ESAN, en su Gerencia de Seguridad y Salud Ocupacional, de acuerdo al siguiente detalle:

**Accidente leve.** El lesionado debe retornar a sus actividades laborales como máximo al día siguiente del accidente, según la evaluación médica.

***Accidente incapacitante.*** Posteriormente de la valoración médica, se sugiere que el accidentado continúe con el tratamiento el tiempo que los especialistas señalen, fuera de sus actividades laborales.

***Accidente mortal.*** Tienen como resultado la lamentable muerte del trabajador.

Desde esa perspectiva, debemos comprender a un accidente de trabajo a todo acontecimiento que sucede y afecta la salud de los trabajadores del establecimiento de alojamiento, y que acontece dentro del establecimiento.

Sobre la garantía de la seguridad y salud de los trabajadores de las MYPE de alojamiento, la mayoría de los empresarios entrevistados manifestaron que éstas siempre garantizan la seguridad y salud de los trabajadores; enfatizando su plausible esfuerzo por brindarles un seguro de salud básico a través de Essalud.

Sobre el programa de salud ocupacional, la mayoría de los empresarios entrevistados manifestaron que las MYPE de alojamiento casi nunca o nunca tienen un programa de salud ocupacional dirigido a sus trabajadores, por lo que se hace evidente la necesidad de implementar un programa básico de salud ocupacional para las MYPE de alojamiento, asegurándose principalmente que los trabajadores no estén expuestos a riesgos que pongan en peligro su vida o integridad física, sobre todo a los trabajadores que trabajan en housekeeping o cuartelaría y que manipulan sustancias tóxicas.

Sobre el desarrollo de capacitaciones sobre salud ocupacional la mayoría de los entrevistados, manifestaron que casi siempre las MYPE de alojamiento realizan dichas capacitaciones y que dichas capacitaciones están relacionadas con las medidas de precaución para evitar accidentes de trabajo en el área de cuartelaría o pisos, accidentes como: lesiones por esfuerzo repetitivo, manejo de productos químicos,

tropiezos y caídas, cortes, agujas de jeringuillas, estrés por calor, uniformes y levantamiento de peso.

Sobre la seguridad y salud en el lugar de trabajo en MYPE de alojamiento, la minoría de los empresarios entrevistados manifestaron que ellos casi siempre cumplen acciones de seguridad y salud en su lugar de trabajo, resultados que nos indican que la mayoría de los empresarios de las MYPE de alojamiento no cumplen acciones de seguridad y salud en su lugar de trabajo; lo cual evidencia que es importante fortalecer este aspecto. Poniendo especial énfasis en la prevención de incendios y emergencias, el stress laboral, los turnos rotativos, el mobbing y el acoso sexual.

### **3. Adaptación al cambio en MYPE de alojamiento.**

En la subcategoría adaptación al cambio en las MYPE de alojamiento, relacionada a la habilidad de innovación del negocio, principalmente enfocada a proporcionar más comodidad para el pasajero. Se obtuvieron los siguientes resultados:

Sobre la adaptación al cambio de las MYPE, la mayoría de los entrevistados manifestaron que no se adaptan fácilmente a las nuevas tecnologías del negocio, es decir, su aprendizaje para el cambio es lento, sin embargo tienen conciencia de que este aspecto debe mejorar, incorporando herramientas tecnológicas que les permita mejorar su posición en el mercado, por ejemplo empleando aplicaciones móviles, redes sociales u otras aplicadas a su negocio. Como se evidencia en lo señalado por la Sra. María Cóndor: *“Aunque es poco trabajoso aprender la tecnología, también comprendo que es una realidad a partir de la cual, muchos pasajeros jóvenes, realizan los viajes informándose empleando las tecnologías, como por ejemplo las redes sociales”*.

Sobre la actualización constante, pocos entrevistados, manifestaron que siempre los empresarios de la MYPE de alojamiento se mantienen actualizados constantemente en aspectos relacionados a su negocio,

como por ejemplo: capacitaciones sobre ventas, atractivos turísticos locales, atención al cliente, gestión de reservas, tributación, etc. Lo cual implica que la actualización en el trabajo es un aspecto importante que requiere fortalecerse, pues muchos entrevistados manifestaron que a veces, casi nunca o nunca se actualizan en aspectos relacionados a su negocio.

Desde la perspectiva de esta investigación la actualización debe ser entendida como el proceso y el resultado de actualizar conocimientos inherentes a la actividad empresarial. Está relacionado con la habilidad de la MYPE que se refiere al logro organizacional para que ésta se vuelva actual y no quede obsoleta.

Sobre la búsqueda de nuevas aficiones y aventuras. Este estudio desde el enfoque cualitativo analizó las actitudes del empresario relacionadas a la búsqueda de aficiones y aventuras, aspectos conductuales relevantes donde la mayoría de los empresarios entrevistados manifestaron que casi siempre o siempre buscan nuevas aficiones y aventuras. Este aspecto es un indicador importante de que todo empresario de alojamiento o de turismo debe desarrollar, específicamente el relacionado con la exploración de nuevas aficiones y aventuras.

Sobre las actitudes del empresario de las MYPE de alojamiento relacionadas a la visita a lugares nuevos cada año, la mayoría de los entrevistados manifestaron que a veces, nunca o casi nunca no tienen como hábito frecuente el visitar lugares nuevos cada año. Aspecto que es muy importante fortalecer en los empresarios de alojamiento, porque solo a través de los viajes estarán más abiertos a nuevas formas de atención a los pasajeros, aprendiendo nuevas maneras de satisfacer las necesidades del cliente. Como se evidencia en lo señalado por la Sra. María Cóndor: *“Para nuestra empresa, es muy importante que realicemos visitas, que conozcamos nuevos destinos y que sigamos aprendiendo, por ejemplo el año pasado visitamos Ayacucho y aprendimos sobre la organización de su Semana Santa ”.*

Sobre el uso de un teléfono inteligente para los fines del negocio, la mayoría de los entrevistados manifestaron que siempre lo utilizan para la gestión de la MYPE de alojamiento, lo cual evidencia el incipiente empleo de los teléfonos móviles y sus aplicaciones prácticas para la gestión empresarial del establecimiento de alojamiento, las aplicaciones principalmente usadas para esta tarea son las redes sociales como Facebook, Whatsapp y Youtube; las cuales se utilizan para fines publicitarios y de promoción. Siendo todavía poco utilizados aplicaciones móviles para su encadenamiento con gestores de reservas como tripadvisor, trivago o booking.

Sobre la adaptación al cambio de las MYPE de alojamiento, la mayoría de los entrevistados manifestaron que casi siempre y siempre tienen actitudes de adaptación al cambio. Desde la perspectiva de los empresarios de las MYPE de alojamiento, la adaptación al cambio, se relaciona con la habilidad de la empresa para reducir sus costos de operación cuando disminuye la cantidad demandada de habitaciones, por el mercado turístico. Ello implica la reducción del pago de remuneraciones para el personal y la disminución de costos operativos como energía eléctrica, agua potable, gas, etc.

#### **4. Respeto a los derechos humanos en las empresas de alojamiento.**

Debemos recordar que los derechos humanos son atribuciones inherentes a todos los seres humanos, y les corresponde sin discriminación alguna como procedencia, lugar de residencia, sexo, origen étnico, tonalidad de piel, culto, lenguaje, u otra situación. Todos los seres humanos poseemos los mismos derechos humanos, sin diferenciación alguna. Estos derechos están interrelacionados, son interdependientes e indivisibles.

Están a menudo observados y garantizados en la ley, a través de los tratados internacionales, por el derecho consuetudinario, los principios generales y otras fuentes del derecho internacional.



Sobre el respeto a los derechos humanos de sus trabajadores, la mayoría de los entrevistados manifestaron que siempre la MYPE de alojamiento los respetan, refiriéndose principalmente al: derecho a la vida, a la libertad, a la igualdad, derecho a la prohibición de la discriminación, derecho a la prohibición de la esclavitud, derecho a la prohibición de la tortura, derecho a la igualdad ante la ley, derecho a recursos ante un tribunal competente, restricción del arresto arbitrario y del exilio y derecho a una audiencia justa y pública.

Sobre el trato con igualdad de género a los trabajadores la mayoría de los entrevistados, manifestaron que siempre esta práctica se realiza en la MYPE de alojamiento. Enfatizando que muy a pesar que las tareas en la práctica generalmente son desarrollas por mujeres, sin embargo existe el mismo trato tanto para mujeres o varones en la actividad laboral; considerando desde luego el carácter biológico de su condición.

Sobre el trato sin discriminación racial a sus trabajadores, casi la totalidad de los entrevistados manifestaron que siempre existe un trato sin discriminación racial en las MYPE de alojamiento. Aunque pocos entrevistados manifestaron que los actos de discriminación existían principalmente entre compañeros de trabajo, mas no así del empleador con el trabajador.

Sobre el trato sin discriminación económica a sus trabajadores, la mayoría de los entrevistados manifestaron que en las MYPE de alojamiento siempre existe un trato no discriminatorio.

Sobre la valoración de la condición educativa de sus trabajadores, la mayoría de los entrevistados manifestaron que las MYPE de alojamiento siempre la valoran, es decir reconocen el nivel educativo de los trabajadores, porque en función de su nivel de formación, también está condicionada su remuneración y por ende el puesto que ocupe en la MYPE de alojamiento.

Sobre el apoyo a las iniciativas de la población local, la mitad de entrevistados manifestaron que las MYPE de alojamiento apoyan dichas iniciativas. Las iniciativas de la población local están relacionadas principalmente a la realización de actividades costumbristas con fines turísticos, como por ejemplo: Los Carnavales, La elaboración de las alfombras de flores en Semana Santa, las fiestas patronales y las procesiones en el mes de octubre.

## **5. Compromiso de las MYPE de alojamiento con las comunidades locales.**

Sobre el compromiso de las MYPE turísticas con las comunidades locales, la mayoría de los entrevistados manifestaron que éstas casi siempre y siempre cumplen dicho compromiso, evidenciando que dicho compromiso es el fundamento de la actividad turística relacionada con la identidad local.

Sobre la valoración de la importancia de la comunidad local para el desarrollo del turismo, la mayoría de los entrevistados manifestó que la MYPE de alojamiento siempre la valora.

Sobre el compromiso para el desarrollo local cultural, la mayoría de los entrevistados manifestaron que casi siempre y siempre la MYPE de alojamiento demuestra su compromiso.

Sobre el aporte económico para la realización de publicaciones turísticas públicas, la minoría de entrevistados manifestó que siempre realizan aportaciones, siendo la mayoría de MYPE de alojamiento que aportan a las campañas publicitarias públicas.

Sobre el aporte económico para la realización de publicaciones turísticas privadas, la minoría de entrevistados manifestaron que siempre realizan aportaciones, siendo la mayoría de MYPE de alojamiento que aportan a las campañas publicitarias privadas, es decir las realizadas por asociaciones del sector empresarial.

Sobre el apoyo a las iniciativas de la población local, la mitad de los entrevistados manifestaron que siempre o casi siempre las MYPE de alojamiento las apoyan decididamente.

Sobre el compromiso de las MYPE turísticas con las comunidades locales, la minoría de los entrevistados, manifestaron que siempre demuestran su compromiso, siendo este aspecto muy importante para su fortalecimiento en su gestión empresarial.

## **6. Compromiso con el medioambiente.**

En la subcategoría compromiso con el medioambiente. Se obtuvieron los siguientes resultados:

Sobre la participación activa en actividades de sensibilización ambiental, la minoría de los entrevistados manifestó que siempre tienen participación activa.

Sobre la participación activa en actividades de forestación y reforestación, la minoría de entrevistados manifestaron que casi siempre las MYPES de alojamiento participan en estas actividades.

Sobre la responsabilidad de la MYPE de alojamiento para sensibilizar a sus clientes sobre la importancia de conservar el medio ambiente, la minoría de los entrevistados manifestó que casi siempre realizan dicha sensibilización.

Sobre la responsabilidad de la MYPE de alojamiento para sensibilizar a su personal sobre la importancia de conservar el medio ambiente, la minoría de entrevistados manifestaron que siempre realizan dicha sensibilización como parte de su política laboral.

Sobre la aplicación de las tres R (Reducir, reusar y reciclar) en las MYPE de alojamiento; la mayoría de entrevistados no las aplican en la gestión de sus empresas.

Sobre el compromiso con el medioambiente de las MYPE de alojamiento la mitad de los entrevistados demuestra dicho compromiso.

El **compromiso con el medioambiente** se evidencia en lo señalado por la Sra. María Cóndor: *“El hotel ha incrementado sus áreas verdes, porque la naturaleza es una motivación para que el turista realice sus viajes, eso lo sabemos por nuestra experiencia empresarial... Por ello, también hemos implementado una práctica ambiental de la segregación, clasificación y reciclaje de los residuos sólidos, por ejemplo cada día jueves, viene una señorita que recoge los residuos generados en el hotel”*.

#### IV. DISCUSIÓN

Respecto a la categoría percepciones sobre Responsabilidad Social Empresarial, la investigación difiere a lo caracterizado por Cantillo, I (2016) en la investigación Responsabilidad Social Empresarial en el sector hotelero de la provincia centro de Boyacá Colombia, investigación que muestra que el grado de responsabilidad de los empresarios del sector hotelero de la Provincia Centro del departamento de Boyacá para con su talento humano, se considera más una debilidad que una fortaleza, a diferencia de nuestro estudio que muestra que la mayoría de las MPYE de alojamiento siempre cumplen las leyes vigentes sobre remuneraciones de su personal o el sobre la relación armoniosa de las empresas con equidad, transparencia y motivación para los trabajadores en la empresa.

Asimismo en la dimensión Compromiso con el Medioambiente, nuestro estudio coincide con los expuestos por Cantillo, I (2016), donde el nivel de responsabilidad con la gestión e impacto en el medio ambiente de los empresarios del sector hotelero de la Provincia Centro de Boyacá, se manifiesta como una debilidad, pues también existe insuficiente desarrollo de programas de prevención y protección del medio ambiente e insuficiente participación en actividades de cuidado ambiental.

Sobre la categoría Responsabilidad Empresarial, este estudio coincide con los resultados de la investigación de Girón, M. (2014) que refiere que las empresas hoteleras (...) no emplean la Responsabilidad Social Empresarial de forma organizada, la mayoría la utilizan de manera empírica sin considerar todos los ejes o elementos, por el poco conocimiento del tema así como por la carencia de guías de información que orienten al cumplimiento de los requisitos que exige la RSE. Estos resultados también se observan en las percepciones de los empresarios de las MYPE de alojamiento de la Provincia de Tarma.

La teoría de la Responsabilidad Social, plantea una serie de aspectos que van más allá de aspectos consustanciales al cumplimiento legal y normativo, aspectos que trascienden al cumplimiento de requisitos formales y que principalmente se enraízan en aspectos culturales cuyo compromiso debe poseer una inversión de la empresa para la mejora continua de la organización.

## V. CONCLUSIONES

La categoría responsabilidad social empresarial, abarcó sus subcategorías: responsabilidad para con su talento humano, seguridad y salud en el lugar de trabajo en MYPE de alojamiento, adaptación al cambio en MYPE de alojamiento, respeto a los derechos humanos en las MYPE de alojamiento, compromiso de las MYPE de alojamiento con las comunidades locales, y compromiso con el medioambiente.

1. Sobre la categoría ***percepciones del cumplimiento de la responsabilidad de las MYPE***, específicamente sobre el cumplimiento de las leyes vigentes, la mayoría de las MPYE de alojamiento siempre cumplen las leyes vigentes sobre remuneraciones de su personal o el sobre la relación armoniosa de las empresas con equidad, transparencia y motivación para los trabajadores en la empresa, la mayoría de los entrevistados manifestó que siempre las MYPE la efectúan. Asimismo la mayoría de los entrevistados manifestó que las MYPE de alojamiento

siempre cumplen con su responsabilidad para con su talento humano. como lo manifestó nuestra informante clave, la Sra. María Cóndor: *“nuestra empresa cumple responsablemente con las leyes vigentes relacionadas con la actividad de alojamiento, tenemos nuestros documentos en regla, licencias, permisos y todo lo que exige la ley”*.

Se evidencia el esfuerzo de los empresarios por el cumplimiento de la ley establecido en el sueldo mínimo vital, como se evidencia en lo señalado por la Sra. María Cóndor: *“Los trabajadores del Hotel, son remunerados como la ley lo señala”*... Observándose sobre el cumplimiento de las leyes vigentes relacionadas con la remuneración del personal, el pago de S/. 930.00 mensuales.

Además, sobre la relación armoniosa de las empresas con equidad, transparencia y motivación para los trabajadores en la empresa, la mayoría de los entrevistados manifestaron que siempre las MYPE cumplen dicha relación armoniosa. Se manifiesta una voluntad permanente de los empresarios por establecer y mantener una relación pacífica, no conflictiva, con sus trabajadores; procurando por lo menos cumplir con sus más importantes responsabilidades para con sus trabajadores, como se evidencia en lo referido por la Sra. María Cóndor: *“En el hotel, los trabajadores, todos son tratados con igualdad de condiciones, sin discriminación alguna”*.

Sin embargo de la subcategoría **Responsabilidad con su talento humano**, el indicador *acciones para mejorar el entrenamiento de los trabajadores*, es el aspecto más débil que requiere fortalecer las MYPE de alojamiento de la Provincia de Tarma. Por lo que se evidencia la necesidad de mejorar el entrenamiento de los trabajadores, asimismo sea más competitivo el pago de los trabajadores en las MYPE de alojamiento.

2. Sobre la categoría de **cumplimiento de la seguridad y salud en el trabajo**, específicamente sobre el desarrollo de una cultura de prevención laboral, la mayoría de los entrevistados manifestaron que las MYPE, no siempre tienen una cultura de prevención laboral, lo cual evidencia que se

requiere fortalecer aspectos relacionados con el manejo de los equipos de primeros auxilios (extintores, camillas, etc.), asistencia a campañas de salud preventiva u otras similares. Asimismo en las entrevistas se evidencia debilidad en la implementación de políticas de seguridad (medidas preventivas y correctivas) para impedir y minimizar los efectos de los accidentes de trabajo (uso de sustancias tóxicas para la limpieza de las habitaciones, equipamiento para la higienización de habitaciones y servicios higiénicos: uniforme, mascarillas, guantes, etc.).

Sobre los gastos de curación de las lesiones del trabajador, la mayoría de los empresarios entrevistados manifestaron que las MYPE de alojamiento asumen los gastos de curación de sus trabajadores, de acuerdo a las entrevistas, la mayor parte de los gastos estuvieron relacionados a curaciones por golpes; llegándose por lo mucho a internamientos hospitalarios debido a lesiones por fisura en los huesos.

Siendo en la mayoría de los casos, accidentes con consecuencias leves o moderadas en la salud de los trabajadores, como son los golpes por objetos, las caídas por pisos resbaladizos y las lesiones debidas a esfuerzos físicos.

Sobre la garantía de la seguridad y salud de los trabajadores de las MYPE de alojamiento, la mayoría de los empresarios entrevistados manifestaron que las MYPE siempre garantizan la seguridad y salud de los trabajadores; enfatizando su plausible esfuerzo por brindarles un seguro de salud básico a través de Essalud.

Sobre el programa de salud ocupacional, la mayoría de los empresarios entrevistados manifestaron que las MYPE de alojamiento casi nunca o nunca tienen un programa de salud ocupacional dirigido a sus trabajadores, por lo que se hace evidente la necesidad de implementar un programa básico de salud ocupacional para las MYPE de alojamiento, asegurándose principalmente que los trabajadores no estén expuestos a riesgos que pongan en peligro su vida o integridad física, sobre todo a los

trabajadores que trabajan en housekeeping o cuartelaría y que manipulan sustancias tóxicas.

Sobre el desarrollo de capacitaciones sobre salud ocupacional la mayoría de los entrevistados, manifestaron que casi siempre las MYPE de alojamiento realizan dichas capacitaciones y que dichas capacitaciones están relacionadas con las medidas de precaución para evitar accidentes de trabajo en el área de cuartelaría o pisos, accidentes como: lesiones por esfuerzo repetitivo, manejo de productos químicos, tropiezos y caídas, cortes, agujas de jeringuillas, estrés por calor, uniformes y levantamiento de peso.

Sobre la seguridad y salud en el lugar de trabajo en MYPE de alojamiento, pocos empresarios entrevistados manifestaron que ellos casi siempre cumplen acciones de seguridad y salud en su lugar de trabajo, resultados que nos indican que la mayoría de los empresarios de las MYPE de alojamiento ***no cumplen acciones de seguridad y salud en su lugar de trabajo; lo cual evidencia que es importante fortalecer este aspecto.*** Poniendo especial énfasis en la prevención de incendios y emergencias, el stress laboral, los turnos rotativos, el mobbing y el hostigamiento sexual.

3. Sobre la categoría **Adaptación al cambio en MYPE de alojamiento**, la mayoría de los entrevistados declararon que no se adecuan fácilmente a las nuevas tecnologías del negocio, es decir, su aprendizaje para el cambio es lento, sin embargo tienen conocimiento que deben mejorar, implementando herramientas tecnológicas que les permitan mejorar su situación en el mercado, por ejemplo empleando aplicaciones móviles, redes sociales u otras aplicadas a su MYPE de alojamiento. Como se muestra en lo señalado por la Sra. María Cóndor: *“Aunque es poco trabajoso aprender la tecnología, también comprendo que es una realidad a partir de la cual, muchos pasajeros jóvenes, realizan los viajes informándose empleando las tecnologías, como por ejemplo las redes sociales”*.



4. Sobre **la adaptación al cambio en las MYPE de alojamiento**, es un **aspecto medular que requiere fortalecerse**, la minoría de los empresarios entrevistados manifestaron que se adaptan fácilmente a las nuevas tecnologías del negocio y que siempre la MYPE se mantiene actualizada constantemente en aspectos relacionados a su negocio. Como se evidencia en lo señalado por la Sra. María Cóndor: *“Aunque es poco trabajoso aprender la tecnología, también comprendo que es una realidad a partir de la cual, muchos pasajeros jóvenes, realizan los viajes informándose empleando las tecnologías, como por ejemplo las redes sociales”*.
5. Sobre **el respeto a los derechos humanos en las MYPE de alojamiento**, la mayoría de los entrevistados manifestaron que siempre la MYPE de alojamiento respeta los derechos humanos de sus trabajadores; asimismo se evidencia el trato con igualdad de género a los trabajadores, pues, la mayoría de los entrevistados, manifestaron que siempre esta práctica se realiza en la MYPE de alojamiento.
6. Sobre **el compromiso de las MYPE con las comunidades locales**, la mayoría de los entrevistados manifestaron que éstas casi siempre y siempre cumplen dicho compromiso, evidenciando que dicho compromiso es el fundamento de la actividad turística relacionada con la identidad local. Como es el caso del apoyo a las actividades turísticas costumbristas como son los carnavales tarmeños, la elaboración de alfombras en semana santa u otras actividades similares.
7. Sobre **el compromiso de las MYPE con el medioambiente**, se demuestra que es un aspecto importante por fortalecerse, pues existe una débil sensibilización medioambiental, la minoría de los entrevistados manifestó que siempre participan en campañas medioambientales; y casi siempre las MYPES de alojamiento participan en estas actividades.

Evidenciándose también el esfuerzo de los empresarios del sector turismo por implementar acciones de gestión ambiental en sus establecimientos de alojamiento, como la segregación de residuos sólidos, el reciclaje y el uso racional de la energía eléctrica y el agua potable.

Como se evidencia en lo señalado por la Sra. María Cóndor: *“El hotel ha incrementado sus áreas verdes, porque la naturaleza es una motivación para que el turista realice sus viajes, eso lo sabemos por nuestra experiencia empresarial... Por ello, también hemos implementado una práctica ambiental de la segregación, clasificación y reciclaje de los residuos sólidos, por ejemplo cada día jueves, viene una señorita que recoge los residuos generados en el hotel”*.

## VI. RECOMENDACIONES

Concluida la investigación a los diferentes actores de la actividad turística (municipios, asociaciones empresariales, empresarios y población local) podemos recomendar lo siguiente:

La **responsabilidad social empresarial**, es un aspecto que requiere fortalecerse en las Mype de alojamiento, en la cual el sector público y privado; deben armonizar; sobre todo estimulándose el compromiso de las Mype con el **medioambiente**, realizando actividades conjuntas para recuperar espacios naturales perdidos, como por ejemplo, realizando campañas de limpieza del cauce del río Tarma o los asentamiento arqueológicos más representativos de la provincia de Tarma. Para ello es preciso aprovechar el alto nivel de compromiso con las comunidades locales.

Se recomienda a los empresarios de las MYPE de alojamiento de la provincia de Tarma, comprometer inversiones para efectuar acciones que impliquen la gestión ambiental en sus instalaciones, porque en el mediano y largo plazo puede significar la reducción de sus costos y consiguientemente el incremento de su rentabilidad.

Asimismo es necesario fortalecer la conciencia ambiental de los trabajadores de las MYPE de alojamiento para la implementación de proyectos, programas

y acciones de gestión ambiental, pues el personal es un elemento imprescindible en todo cambio organizacional.

De igual manera, se observó que requiere fortalecerse la habilidad de las MYPE de alojamiento de ***adaptación al cambio***, pues manifestaron los entrevistados que les es difícil adaptarse a las nuevas tecnologías relacionadas con la empresa de alojamiento. Por lo que es importante para ellos la contratación de profesionales especializados que manejen redes sociales u otras tecnologías relacionadas con la MYPE de alojamiento.

Es importante fortalecer la ***responsabilidad de la MYPE para con su talento humano***, lo cual va más allá del cumplimiento de las leyes vigentes sobre remuneraciones de su personal, que por lo menos consiste en el pago de los S/. 930.00 mensuales. Precisando que va más allá de lo económico y que a su vez es ineludible para todo empleador. Como es la implementación de políticas de estímulo a la superación personal de sus trabajadores, como por ejemplo que los trabajadores sigan estudios de especialización en áreas de Administración Hotelera y Turismo a través de convenios de gremios empresariales como la Cámara Provincial de Turismo de Tarma con la Facultad de Ciencias Aplicadas de la Universidad Nacional del Centro del Perú.

Finalmente se recomienda fortalecerse el ***respeto a los derechos humanos en las empresas de alojamiento***, pues siendo un servicio especialmente sensible con el secuestro y el tráfico sexual de menores, por parte de viajeros; se requiere implementar políticas públicas sancionatorias que prohíban el alojamiento de menores de edad con adultos que no sean sus padres, que posteriormente puedan constituirse como prácticas de turismo con motivación sexual en establecimientos de alojamiento.

## **VII. PROPUESTA**

### **PLAN DE MEJORA: “TRASHTAG CHALLENGUE TURÍSTICO EN LA PROVINCIA DE TARMA”**

#### **1. DATOS INFORMATIVOS:**

1. Organización que ejecuta : Municipalidad Provincial de Tarma –  
Municipalidad del Centro Poblado de Tarmatambo – UNAAT – UNCP
2. Organización que propone : Cámara de Turismo de la Provincia de  
Tarma
3. Responsable : Mg. Andrea Soledad Orihuela Ponciano
4. Duración : Mayo – Diciembre de 2019.
5. Lugar de Ejecución : Tarma – Tarma – Junín.

#### **2. JUSTIFICACIÓN:**

El plan de mejora “TRASHTAG CHALLENGUE TURÍSTICO EN LA PROVINCIA DE TARMA” tiene como objetivo fortalecer la conciencia ambiental de la población local donde se localizan los principales atractivos turísticos de la provincia de Tarma: Tarmatambo, Muruhuay (Acobamba) y Palcamayo.

Los empresarios de la Cámara de Turismo de Tarma perciben que la actividad turística que a pesar de ser una actividad que genera ingresos económicos también es una actividad que produce contaminación ambiental en los principales atractivos turísticos de la provincia de Tarma, por lo que tienen como expectativa que reducir la contaminación ambiental, a partir del desarrollo de campañas de limpieza en los atractivos turísticos de Tarmatambo, Muruhuay y la Gruta de Huagapo.

El proyecto fortalecerá la conciencia ambiental de los empresarios de la actividad turística de la provincia de Tarma, realizando acciones para la limpieza de los principales atractivos turísticos: Asentamiento Arqueológico de Tarmatambo, la Gruta de Huagapo y el Santuario del Señor de Muruhuay.

El plan de mejora tiene como área de influencia a la población de la Provincia de Tarma, con énfasis su alcance abarca a la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, Universidad Nacional del Centro del Perú, con la participación activa de la Cámara Provincial de Turismo de Tarma, Municipalidad Provincial de Tarma, Municipalidad Distrital de Palcamayo,

Municipalidad del Centro Poblado de Tarmatambo y Municipalidad del Centro Poblado de Muruhuay – Acobamba.

Considerando los resultados obtenidos en la investigación “Percepciones de Responsabilidad Social Empresarial en las MYPE de alojamiento de la Provincia de Tarma, Región Junín – 2018”, en la cual se identificó las percepciones más importantes por las cuales los empresarios de las MYPE de alojamiento.

### 3. DIAGNÓSTICO:

Dentro del sector turismo, especialmente en las Micro y Pequeñas Empresas MYPE de alojamiento, se observa que la mayoría de empresas, muy a pesar de sus esfuerzos por su funcionamiento muy apegados a la formalidad, éstas todavía tienen aspectos vinculados, a prácticas de informalidad, relacionados a creencias de los empresarios MYPE. Existe la idea de que ser formal implica asumir una serie de mayores gastos, la idea de que es relativamente más económico ser informal, estas creencias fundamentalmente tienen su raíz en factores culturales relacionados con el aspecto económico. Aunque no necesariamente, eso sucede en la realidad.

El problema central que sobre el cual se ejecutará el PLAN DE MEJORA se centra sobre *la precaria formalidad empresarial en las MYPE de alojamiento*, y las raíces de las creencias culturales y económicas que limitan el desarrollo empresarial de las MYPE, restringiendo sus posibilidades de crecimiento empresarial, pues estas creencias no les posibilitaron establecer relaciones comerciales con grandes empresas, como lo son los operadores turísticos mayoristas.

De acuerdo a información acopiada por la Municipalidad Provincial de Tarma, nuestra provincia produce actualmente 30 toneladas diarias de residuos que son generados por la población del distrito de Tarma, de los cual el 20% son Residuos Sólidos Recuperables (reciclables), un 60% Orgánico que son generado en su mayoría por las casas, mercados y el sector turismo (PIGRS - MPT, 2014).

La actividad turística es una actividad empresarial que emplean como insumos a los principales atractivos de nuestro patrimonio turístico: El Asentamiento

Arqueológico de Tarmatambo, La Gruta de Huagapo y el Santuario del Señor de Muruhuay. En la acción práctica el turismo es una actividad económica que tiene un impacto negativo cuando no es gestionada con Responsabilidad Social, por ello es importante fomentar la conciencia ambiental en los turistas, en la población local y especialmente en los empresarios de las MYPE de alojamiento de la Provincia de Tarma para el mantenimiento de nuestros atractivos turísticos.

Por otra parte, a nivel mundial el Trashtag Challenge es un reto iniciado en las redes sociales en los últimos años, es una actividad ambientalista de mucho impacto. La idea central es que tomemos una fotografía de un lugar público que se encuentre sucio y desordenado, principalmente se realiza en espacios públicos como parques, bordes costeros, riveras de río (la idea es que sea natural), y luego de limpiarlo y ordenarlo, saquemos otra fotografía con el trabajo terminado y el resultado.

De esta forma, los participantes suben ambas imágenes a redes sociales para compararlas y utilizar alguno de los hashtags anteriormente mencionados.

#### 4. PROBLEMAS DETECTADOS:

N°	Problemas detectados	Causas
01	Precaria responsabilidad social empresarial en las MYPE de alojamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Percepciones culturales fundamentadas en altos costos de la RSE.</li> <li>✓ Poca motivación por parte de los empresarios de las MYPE.</li> <li>✓ Débil compromiso de empresarios de las MYPE de alojamiento para desarrollar acciones de RSE.</li> <li>✓ Pocos incentivos del sector público para la implementación de la RSE en las MYPE de alojamiento de la Provincia de Tarma.</li> </ul>

#### 5. ÁREA DE MEJORA:

Incremento de la formalidad en MYPES de alojamiento de la Provincia de Tarma.

#### 6. OBJETIVOS:

Incrementar la formalidad en MYPES de alojamiento de la Provincia de Tarma a partir de la capacitación de los empresarios MYPE sobre los beneficios de la formalidad empresarial.

7. METAS:

20 Empresarios de Mype de alojamiento de la provincia de Tarma.

4 Miembros Directivos de la Cámara de Turismo.

8. POBLACIÓN BENEFICIARIA:

Directa: Empresarios de las MYPE turísticas de la provincia de Tarma

Indirecta : Turistas de la Provincia de Tarma.

Directivos de la Cámara de Turismo de la Provincia de Tarma

9. ACTIVIDADES A DESARROLLAR:

Se desarrollarán talleres sobre la formalidad empresarial y los beneficios de ser formal en las empresas de alojamiento y turismo.

03 acciones de Responsabilidad Social Universitaria “Trashtag challenge Turístico” en (Tarmatambo, Gruta de Huagapo y Muruhuay).

10. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES:

El presente plan de mejora debe estar incluido en el plan anual de trabajo de la Cámara de Turismo de la Provincia de Tarma.

N°	Descripción de las actividades	Responsables	FECHAS POR MESES		
			J	J	A
01	Acción N° 1 “Trashtag challenge Turístico” Tarmatambo	Empresarios de alojamiento de Cámara de Turismo Municipalidad de Tarmatambo UNAAT UNCP	X		
02	Acción N° 2 “Trashtag challenge Turístico” Muruhuay	Empresarios de alojamiento de Cámara de Turismo Municipalidad de Muruhuay UNAAT UNCP		X	
03	Acción N° 3 “Trashtag challenge Turístico” Huagapo	Empresarios de alojamiento de Cámara de Turismo Municipalidad de Palcamayo UNAAT			X

		UNCP			
--	--	------	--	--	--

### III. RECURSOS:

#### a. Materiales:

Concepto	Cantidad	Costo
Costales y herramientas de recolección	30	S/. 300.00
Bolsas plásticas	450	S/. 450.00
Transporte pasajes	30	S/. 300.00
Formatos de encuestas	300	S/. 300.00
Transporte de residuos sólidos	6	S/. 600.00
Gigantografías de sensibilización	6	S/. 300.00
Spot publicitario en radios locales	3	S/. 90.00
Afiches y trípticos informativos	1000	S/. 300.00
Señalización de áreas turísticas y espacios públicos	3	S/. 300.00
	TOTAL	S/. 2 940.00

#### b. Humanos:

- ✓ Presidente de la Cámara de Turismo de Tarma.
- ✓ Directivos de la Cámara de Turismo.
- ✓ Empresarios de alojamiento asociados a la cámara de turismo.

#### c. Financieros:

- ✓ Recursos propios de los participantes y de las instituciones del sector público participantes.

Tarma, junio del 2019



## VIII. REFERENCIAS

- Hernández, R. Fernández, C., Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación México, D. F. McGraw-Hill, México.
- Bernal, C. (2008). Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales México. Pearson/Educación, Argentina.
- Namakforoosh, M. (2008). Metodología de la investigación. Limusa. Noriega Editores, México.
- BUNGE, M. (2008). La Investigación Científica. Ediciones Siglo XX, Argentina.
- CANTILLO, I. (2017). Responsabilidad Social Empresarial en el sector hotelero de la provincia centro de Boyacá Colombia. Universidad Nacional de la Plata. Buenos Aires Argentina.
- DE LA TEJERA, E. y LÓPEZ, J. (2009) La Responsabilidad Social Corporativa de las organizaciones turísticas (Caso Riviera Nayarit, México). ROTUR / Revista de ocio y turismo. Coruña. España.
- Diego A. y Cardona A. (2011) La Responsabilidad Social Empresarial desde la perspectiva de los gerentes de los Hoteles Pymes de la Ciudad de Cartagena. Revista Saber, Ciencia y Libertad. Cartagena. Colombia.
- Peña, D. y Serra, A. (2012) Responsabilidad Social Empresarial en el sector turístico. Estudio de caso en empresa de alojamiento de la ciudad de Santa Marta, Colombia. Revista Estudios y Perspectivas en Turismo. Buenos Aires Argentina.
- Flores, D. Barroso G., De la O y M. Castro, N. (2016) Reflexiones Teóricas sobre el análisis de la Responsabilidad Social en el sector turístico. Revista de Estudios Empresariales. Segunda época. Número: 2. Jaén. España
- Flores, J., Acevedo, R., Meza, J y (2016) Propuesta de un Sistema de Indicadores para Medir la Responsabilidad Social de una Institución de Educación Superior (IES). Revista electrónica de coordinación universitaria de Observatorios de la Universidad Veracruzana. Veracruz. México.
- Girón, M. (2014) Responsabilidad Social Empresarial en los hoteles con servicio de restaurante del Municipio de Panajachel. Investigación de Grado. Universidad Rafael Landívar Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Quetzaltenango. México.

- Rojas, X. (2016) Ética y responsabilidad social en empresas turísticas indígenas de la sierra nororiental de Puebla. Instituto Tecnológico Superior de Zacapoaxtla. Ponencia en XXII Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática. México.
- Leira, G. (2016) La Responsabilidad Social Corporativa en los alojamientos turísticos de Galicia, Prácticas, desarrollo, actores sociales e imagen. Tesis de doctorado. Universidade da Coruña. Coruña. España.

## **ANEXOS**

- Instrumentos
- Validez de los instrumentos
- Matriz de consistencia
- Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio
- Otras evidencias

## **Guía de entrevista cualitativa sobre RSE para empresarios de las MYPE de alojamiento**

### **Instrucciones:**

Estimado amigo empresario de turismo, estamos desarrollando una investigación que tiene como propósito conocer la responsabilidad social empresarial de las empresas de alojamiento de la Provincia de Tarma, en tal sentido le solicitamos encarecidamente nos proporcione información totalmente confidencial sobre la gestión de su empresa, tal información nos permitirá desarrollar una serie de propuestas que le permitirá mejorar el actuar de su empresa. Para lo cual le pedimos dedicar 40 minutos de su tiempo para contestar marcando con una equis (X) la alternativa que usted crea conveniente de acuerdo a la frecuencia que ocurre en su empresa o completando por escrito sus apreciaciones:

<b>Responsabilidad para con su talento humano</b>
¿De qué manera la empresa de alojamiento cumple sus responsabilidades para con su talento humano?
<b>Seguridad y salud en el lugar de trabajo en empresas de alojamiento</b>
¿De qué manera la empresa de alojamiento cumple sus responsabilidades de seguridad y salud en el lugar de trabajo?
<b>Adaptación al cambio en empresas de alojamiento</b>
¿De qué manera la empresa de alojamiento se adapta a los cambios que ocurren en el entorno?
<b>Respeto a los derechos humanos en las empresas de alojamiento</b>

¿De qué forma las empresas de alojamiento respetan los Derechos Humanos?

**Compromiso de las empresas de alojamiento con las comunidades locales**

¿De qué forma las empresas de alojamiento cumplen su compromiso con las comunidades locales?

**Compromiso con el medioambiente**

¿De qué forma las empresas de alojamiento cumplen su compromiso con el medioambiente?

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Título del proyecto: Percepciones de Responsabilidad Social Empresarial en las MYPE del sector alojamiento de la Provincia de Tarma, Región Junín – 2018

Variable: Responsabilidad Social Empresarial	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				1. Nunca	2. Casi Nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta					
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
Responsabilidad para con su talento humano	Remuneración mínima	La empresa cumple las leyes vigentes referidas a las remuneración mínima del trabajador en todo momento						X		X		X		X						
	Relación armoniosamente con los trabajadores	La empresa se relaciona armoniosamente con equidad, transparencia y motivación para los trabajadores en todo momento						X		X		X		X						
	Acciones para mejorar el entrenamiento de los trabajadores	La empresa realiza acciones para mejorar el entrenamiento, la actualización y la capacitación general de los trabajadores en la empresa						X		X		X		X						
	Apoyo a sus trabajadores	La empresa apoya a sus trabajadores sin importar su género, edad, estrato social o capacidades adaptándose el trabajo apropiado para cada uno						X		X		X		X						
	Acciones que favorecen el respeto, la promoción y los Derechos Humano	La empresa desarrolla acciones que favorecen el respeto, la promoción y los Derechos Humanos en todo momento						X		X		X		X						
Adaptación al cambio en empresas turísticas	Adaptación a nuevas tecnologías	Se adapta fácilmente a las nuevas tecnologías del negocio que gestiona						X		X		X		X						
	Actualización constantemente	Se actualiza constantemente con conocimientos relacionados al negocio que realiza						X		X		X		X						
	Nuevas aficiones y aventuras	Busca nuevas aficiones y aventuras constantemente						X		X		X		X						
	Lugares nuevos	Visita lugares nuevos cada año						X		X		X		X						
	Teléfono movil inteligente	Posee un teléfono movil inteligente actualmente						X		X		X		X						

Dr. Isaac Córdova Baldeón  
DNI N° 04085870

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL A. CARRIÓN  
 Dr. ISAAC S. CORDOVA BALDEÓN  
C.P. 1404085870

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Título del proyecto: Percepciones de Responsabilidad Social Empresarial en las MYPE del sector alojamiento de la Provincia de Tarma, Región Junín – 2018

Variable : Responsabilidad Social Empresarial	Título del proyecto: Percepciones de Responsabilidad Social Empresarial en las MYPE del sector alojamiento de la Provincia de Tarma, Región Junín – 2018																			
	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				1. Nunca	2. Casi Nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta					
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
Respeto a los derechos humanos en las empresas turísticas	Derechos humanos	Respeto los derechos humanos de sus trabajadores y clientes en toda circunstancia						X		X		X		X						
	Igualdad de género	Trata con igualdad de género a sus trabajadores y clientes en todo momento						X		X		X		X						
	Discriminación racial	Trata sin discriminación racial a sus trabajadores y clientes en todo momento						X		X		X		X						
	Discriminación económica	Trata sin discriminación económica a sus trabajadores y clientes en toda circunstancia						X		X		X		X						
	Condición educativa	Valora la condición educativa de sus trabajadores y clientes en toda circunstancia						X		X		X		X						
Compromiso de las empresas turísticas con las comunidades locales	Importancia de la comunidad	Valora la importancia de la comunidad local para el desarrollo del turismo en						X		X		X		X						
	Compromiso para el desarrollo local cultural	Demuestra compromiso para el desarrollo local cultural en todas las actividades turísticas						X		X		X		X						
	Aporta económicamente publicaciones turísticas privadas	Aporta económicamente para la realización de publicaciones turísticas privadas en semana santa y fiestas patrias						X		X		X		X						
	Aporta económicamente publicaciones turísticas públicas	Aporta económicamente para la realización de publicaciones turísticas públicas en semana santa y fiestas patrias						X		X		X		X						
	Iniciativas de la población local	Apoya iniciativas de la población local en actividades costumbristas						X		X		X		X						

Dr. Isaac Córdova Baldeón  
DNI N° 04085870





## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Título del proyecto: **Percepciones de Responsabilidad Social Empresarial en las MYPE del sector alojamiento de la Provincia de Tarma, Región Junín – 2018**

Variable: Responsabilidad Social Empresarial	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				1. Nunca	2. Casi Nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta					
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
Compromiso con el medioambiente	Participación en actividades de sensibilización ambiental	Participa activamente en actividades de sensibilización ambiental en toda convocatoria pública						X			X		X							
	Participación en actividades de forestación y reforestación	Participa activamente en actividades de forestación y reforestación desarrolladas por el Ministerio del						X			X		X							
	Sensibilización a sus clientes	Sensibiliza a sus clientes sobre la importancia de conservar el mediomambiente durante su estancia en la empresa						X			X		X							
	Sensibilización a su personal	Sensibiliza a su personal sobre la importancia de conservar el mediomambiente en la empresa turística						X			X		X							
	Aplicación de Las tres R (Reducir, Reusar y Reciclar)	Aplica Las tres R (Reducir, Reusar y Reciclar), gestionando los residuos sólidos en la empresa turística						X			X		X							

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL A. CARRIÓN



Dr. ISAAC S. CORDOVA BALDEÓN  
CPF 1404085870

Dr. Isaac Córdova Baldeón  
DNI N° 04085870



# MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Título del proyecto: Percepciones de Responsabilidad Social Empresarial en las MYPE del sector alojamiento de la Provincia de Tarma, Región Junín – 2018

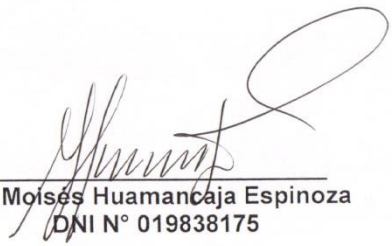
Título del proyecto: Percepciones de Responsabilidad Social Empresarial en las MYPE del sector alojamiento de la Provincia de Tarma, Región Junín - 2019																				
Variable : Responsabilidad Social Empresarial	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				1. Nunca	2. Casi Nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta					
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
	Respeto a los derechos humanos en las empresas turísticas	Derechos humanos	Respeto los derechos humanos de sus trabajadores y clientes en toda circunstancia						X		X		X							
		Igualdad de género	Trata con igualdad de género a sus trabajadores y clientes en todo momento						X		X		X		X					
		Discriminación racial	Trata sin discriminación racial a sus trabajadores y clientes en todo momento						X		X		X		X					
		Discriminación económica	Trata sin discriminación económica a sus trabajadores y clientes en toda circunstancia						X		X		X		X					
		Condición educativa	Valora la condición educativa de sus trabajadores y clientes en toda circunstancia						X		X		X		X					
	Compromiso de las empresas turísticas con las comunidades locales	Importancia de la comunidad	Valora la importancia de la comunidad local para el desarrollo del turismo en						X		X		X		X					
		Compromiso para el desarrollo local cultural	Demuestra compromiso para el desarrollo local cultural en todas las actividades turísticas						X		X		X		X					
		Aporta económicamente publicaciones turísticas privadas	Aporta económicamente para la realización de publicaciones turísticas privadas en semana santa y fiestas patrias						X		X		X		X					
		Aporta económicamente publicaciones turísticas públicas	Aporta económicamente para la realización de publicaciones turísticas públicas en semana santa y fiestas patrias						X		X		X		X					
		Iniciativas de la población local	Apoya iniciativas de la población local en actividades costumbristas						X		X		X		X					

Dr. Moisés Huamancaya Espinoza  
DNI N° 019838175

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Título del proyecto: Percepciones de Responsabilidad Social Empresarial en las MYPE del sector alojamiento de la Provincia de Tarma, Región Junín – 2018

Variable: Responsabilidad Social Empresarial																			
Título del proyecto: Percepciones de Responsabilidad Social Empresarial en las MIPYMES del sector agropecuario de la provincia de La Pampa, Argentina																			
DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
			1. Nunca	2. Casi Nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta					
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
Compromiso con el medioambiente	Participación en actividades de sensibilización ambiental	Participa activamente en actividades de sensibilización ambiental en toda convocatoria pública						X		X		X		X					
	Participación en actividades de forestación y reforestación	Participa activamente en actividades de forestación y reforestación desarrolladas por el Ministerio del						X		X		X		X					
	Sensibilización a sus clientes	Sensibiliza a sus clientes sobre la importancia de conservar el mediomambiente durante su estancia en la empresa						X		X		X		X					
	Sensibilización a su personal	Sensibiliza a su personal sobre la importancia de conservar el mediomambiente en la empresa turística						X		X		X		X					
	Aplicación de Las tres R (Reducir, Reusar y Reciclar)	Aplica Las tres R (Reducir, Reusar y Reciclar), gestionanado los residuos sólidos en la empresa turística						X		X		X		X					

  
 Dr. Moisés Huamancaja Espinoza  
 DNI N° 019838175

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Título del proyecto: Percepciones de Responsabilidad Social Empresarial en las MYPE del sector alojamiento de la Provincia de Tarma, Región Junín – 2018

Variable: Responsabilidad Social Empresarial	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMs	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								C L A R I D A D	C O H E R E N C I A	R E L E V A N C I A	OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				1. N u n c a	2. C a s i	3. A s i	4. C a s i	5. S i e m p r e	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta					
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
Responsabilidad para con su talento humano	Remuneración mínima	La empresa cumple las leyes vigentes						X		X		X		X						
	Relación armoniosamente con los trabajadores	La empresa se relaciona						X		X		X		X						
	Acciones para mejorar el entrenamiento de los trabajadores	La empresa realiza acciones para mejorar						X		X		X		X						
	Apoyo a sus trabajadores	La empresa apoya a sus trabajadores sin						X		X		X		X						
	Acciones que favorecen el respeto, la promoción y los Derechos Humano	La empresa desarrolla acciones que favorecen						X		X		X		X						
Adaptación al cambio en empresas turísticas	Adaptación a nuevas tecnologías	Se adapta fácilmente a						X		X		X		X						
	Actualización constantemente	Se actualiza constantemente con						X		X		X		X						
	Nuevas aficiones y aventuras	Busca nuevas aficiones						X		X		X		X						
	Lugares nuevos	Visita lugares nuevos						X		X		X		X						
	Teléfono móvil inteligente	Posee un teléfono						X		X		X		X						

Dr. Rafael Chamorro Mejía  
DNI N° 19893813

 Dr. Rafael Chamorro Mejía  
DOCENTE POST GRADO UCV.



### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Título del proyecto: Percepciones de Responsabilidad Social Empresarial en las MYPE del sector alojamiento de la Provincia de Tarma, Región Junín – 2018

Variable : Responsabilidad Social Empresarial

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
			1. Nunca	2. Casi	3. A	4. Casi	5. Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta					
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
Respeto a los derechos humanos en las empresas turísticas	Derechos humanos	Respeto los derechos humanos de sus trabajadores y clientes en toda circunstancia						X		X		X		X					
	Igualdad de género	Trata con igualdad de género a sus trabajadores y clientes en todo momento						X		X		X		X					
	Discriminación racial	Trata sin discriminación racial a sus trabajadores y clientes en todo momento						X		X		X		X					
	Discriminación económica	Trata sin discriminación económica a sus trabajadores y clientes en toda circunstancia						X		X		X		X					
	Condición educativa	Valora la condición educativa de sus trabajadores y clientes en toda circunstancia						X		X		X		X					
Compromiso de las empresas turísticas con las comunidades locales	Importancia de la comunidad	Valora la importancia de la comunidad local para el desarrollo						X		X		X		X					
	Compromiso para el desarrollo local cultural	Demuestra compromiso para el desarrollo local cultural en todas las actividades turísticas						X		X		X		X					
	Aporta económicamente publicaciones turísticas privadas	Aporta económicamente para la realización de publicaciones turísticas privadas en semana santa y fiestas patrias						X		X		X		X					
	Aporta económicamente publicaciones turísticas públicas	Aporta económicamente para la realización de publicaciones turísticas públicas en semana santa y fiestas patrias						X		X		X		X					
	Iniciativas de la población local	Apoya iniciativas de la población local en actividades costumbristas						X		X		X		X					

Variable : Responsabilidad Social Empresarial


Dr. Rafael Chamorro Mejía  
DNI N° 19893813

Dr. Rafael Chamorro Mejía  
DOCENTE POST GRADO UCV

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Título del proyecto: Percepciones de Responsabilidad Social Empresarial en las MYPE del sector alojamiento de la Provincia de Tarma, Región Junín – 2018

Variable: Responsabilidad Social Empresarial	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				1. Nunca	2. Casi	3. A veces	4. Casi	5. Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta					
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
Compromiso con el medioambiente	Participación en actividades de sensibilización ambiental	Participa activamente en																		
	Participación en actividades de forestación y reforestación	Participa activamente en																		
	Sensibilización a sus clientes	Sensibiliza a sus clientes sobre la																		
	Sensibilización a su personal	Sensibiliza a su personal sobre la																		
	Aplicación de Las tres R (Reducir, Reusar y Reciclar)	Aplica Las tres R (Reducir, Reusar y																		

  
 Dr. Rafael Chamorro Mejía  
 DNI N° 19893813

  
 Dr. Rafael Chamorro Mejía  
 DOCENTE POST GRADO UCV

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO  
(VALORACIÓN DE EVALUADOR)**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Guía de entrevista sobre Responsabilidad Social Empresarial para empresarios o administradores de MYPE de alojamiento de la Provincia de Tarma

**OBJETIVO:** Conocer la Responsabilidad Social de las empresas de alojamiento de la Provincia de Tarma

**DIRIGIDO a:** Empresarios o administradores de las MYPE de alojamiento de la Provincia de Tarma

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Córdova Baldeón, Isaac

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Doctor en Ciencias de la Educación


**VALORACIÓN:** De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel )	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.

indicador que está midiendo.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

CRITERIOS	OBSERVACIÓN
1: No cumple con el criterio	
2: Bajo nivel	
3: Moderado Nivel	
4: Alto nivel	

  
Dr. Rafael Chamorro Mejía  
DNI N° 19893813

  
Dr. Rafael Chamorro Mejía  
DOCENTE POST GRADO UCM



## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO (VALORACIÓN DE EVALUADOR)

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Guía de entrevista sobre Responsabilidad Social Empresarial para empresarios o administradores de MYPE de alojamiento de la Provincia de Tarma

**OBJETIVO:** Conocer la Responsabilidad Social de las empresas de alojamiento de la Provincia de Tarma

**DIRIGIDO a:** Empresarios o administradores de las MYPE de alojamiento de la Provincia de Tarma

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Dr. Moisés Huamancaja Espinoza

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Doctor en Educación

**VALORACIÓN:** De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.


Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, decir, sintáctica y semántica son	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel )	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.



indicador que está midiendo.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

CRITERIOS	OBSERVACIÓN
1: No cumple con el criterio	
2: Bajo nivel	
3: Moderado Nivel	
4: Alto nivel	

  
 Dr. Moisés Huamancaja Espinoza  
 DNI N° 019838175

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO (VALORACIÓN DE EVALUADOR)

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Guía de entrevista sobre Responsabilidad Social Empresarial para empresarios o administradores de MYPE de alojamiento de la Provincia de Tama

**OBJETIVO:** Conocer la Responsabilidad Social de las empresas de alojamiento de la Provincia de Tama

**DIRIGIDO a:** Empresarios o administradores de las MYPE de alojamiento de la Provincia de Tama

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Córdova Baldeón, Isaac

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Doctor en Ciencias de la Educación

**VALORACIÓN:** De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, decir, sintáctica y semántica son	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel )	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.

indicador que está midiendo.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

CRITERIOS	OBSERVACIÓN
1: No cumple con el criterio	
2: Bajo nivel	
3: Moderado Nivel	
4: Alto nivel	

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL A. CARRIÓN  
  
 Dr. ISAAC S. CORDOVA BALDEÓN  
 CPF 1404085870

Dr. Isaac Córdova Baldeón  
 DNI N° 04085870

**MATRIZ DE CONSISTENCIA:** Percepciones de Responsabilidad Social Empresarial en las MYPE del sector alojamiento de la  
Provincia de Tarma, Región Junín – 2018

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	CATEGORÍA	MARCO TEÓRICO (Esquema)	DIMENSIONES	MÉTODOS
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la percepción sobre la Responsabilidad Social Empresarial en las empresas de alojamiento de la Provincia de Tarma, Región Junín – 2018?</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>No requiere hipótesis de investigación por ser una investigación mixta.</p>	<p>Objetivos general</p> <p>Conocer la Responsabilidad Social Empresarial en las empresas de alojamiento de la Provincia de Tarma, Región Junín – 2018</p>	<p><b>Responsabilidad Social Empresarial</b></p> <p><u>Subcategorías:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad para con su talento humano</li> <li>• Seguridad y salud en el lugar de trabajo en empresas turísticas</li> <li>• Adaptación al cambio en empresas turísticas</li> <li>• Respeto a los derechos humanos en las empresas turísticas</li> <li>• Compromiso con las comunidades locales en las empresas turísticas</li> <li>• Responsabilidad de las empresas turísticas para proteger el medioambiente</li> </ul>	<p>Antecedentes:</p>		

				<p>Flores-Ruiz (2015) Responsabilidad social en el sector hotelero. Análisis de caso en Córdoba (Argentina)</p>	<p>La responsabilidad social en el sector hotelero La RSE en el sector hotelero de Córdoba (Argentina) Dimensiones: Dimensión medioambiental Dimensión social Dimensión económica Dimensión ética-institucional</p>	<p>Enfoque: Mixto Método: El análisis descriptivo, y correlacional Métodos específicos: Descriptivo</p>
				<p>Leira (2015) La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en los alojamientos turísticos de Galicia.</p>	<p>RSC y alojamiento: accesible, justo, solidario y sostenible El papel de la RSC en el cambio de modelo turístico La RSC en los alojamientos turísticos. Pensar el alojamiento rural</p>	<p>Enfoque: Mixto Método: El análisis descriptivo, y correlacional Métodos específicos: Descriptivo</p>
				<p>Peña y Serra (2012) Responsabilidad Social Empresarial En El Sector Turístico, Estudio de caso en empresa de alojamiento de la ciudad de Santa Marta, Colombia.</p>	<p>Responsabilidad social empresarial en el sector turístico Importancia de la RSE Impactos del Alojamiento Dimensiones: Inactiva Reactiva filantrópica Reactiva Legal Activa Proactiva Líder</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo Método: El análisis descriptivo Métodos específicos: Análisis</p>
					<p>Caracterización de los gerentes.</p>	<p>Enfoque:</p>

					<p>Respeto de las organizaciones hoteleras hacia los derechos humanos y las partes interesadas</p> <p>Compromiso con la comunidad y el entorno donde desarrolla sus operaciones</p> <p>Nivel de responsabilidad con la gestión y el impacto en el medioambiente</p> <p>Análisis de la Responsabilidad de los hoteleros de la Provincia Centro de Bayocá Colombia</p>	
--	--	--	--	--	--	--

<p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuál es la percepción sobre las condiciones seguridad y salud en las empresas de alojamiento de la Provincia de Tarma, Región Junín – 2018?</p> <p>¿Cuál es la percepción sobre la adaptación al cambio de las empresas de alojamiento en la Provincia de Tarma, de la Región Junín – 2018?</p> <p>¿Cuál es la percepción sobre las acciones de respeto a los derechos humanos en las empresas de alojamiento de la provincia de Tarma, Región Junín – 2018?</p> <p>¿Cuál es la percepción sobre el compromiso con las comunidades locales de las empresas de alojamiento de la de la Provincia de Tarma, Región Junín – 2018?</p> <p>¿Cuál es la percepción sobre la responsabilidad de las empresas turísticas para proteger el medioambiente?</p>		<p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Conocer la seguridad y la salud en las empresas de alojamiento de la Provincia de Tarma, Región Junín – 2018.</p> <p>Conocer la adaptación al cambio en las empresas de alojamiento de la Provincia de Tarma, de la Región Junín – 2018.</p> <p>Conocer el respeto a los derechos humanos en las empresas de alojamiento de la provincia de Tarma, Región Junín – 2018.</p> <p>Conocer el compromiso con las comunidades locales en las empresas de alojamiento de la de la Provincia de Tarma, Región Junín – 2018.</p> <p>Conocer la responsabilidad de las empresas de alojamiento para proteger el medioambiente.</p>				
--	--	--	--	--	--	--



## CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Mediante el presente documento el Alcalde de Municipalidad Provincial de Tarma hace constar que la **Mg. ORIHUELA PONCIANO, Andrea Soledad**; desarrolló y aplicó los instrumentos su investigación: **PERCEPCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LAS MYPE DEL SECTOR ALOJAMIENTO DE LA PROVINCIA DE TARMA, REGIÓN JUNÍN – 2018.**

En señal de conformidad firmo el presente documento como constancia del trabajo efectuado.

Tarma, julio del 2019.

  
CÁMARA PROVINCIAL DE TURISMO  
TARMA  
Richard H. Quipe Ingaruca  
PRESIDENTE





## **APLICACIÓN DE PROPUESTA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CON PERSONAL DE EMPRESAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS**

QHAPAHÑAN: Ruta Huasqui - Tarmatambo



## **APLICACIÓN DE PROPUESTA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL PERSONAL DE EMPRESAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS UNCP FACULTAD DE CIENCIAS APLICADAS TARMA**



## REUNIONES CON EMPRESARIOS DEL SECTOR TURISMO

### RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

